



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

공기업정책학 석사 학위논문

직무스트레스 요인이
직무만족도와 조직몰입도에
미치는 영향 분석
- 한국석유공사를 중심으로 -

2012년 8월

서울대학교 행정대학원
공기업정책학과
이 중 협

직무스트레스 요인이
직무만족도와 조직몰입도에
미치는 영향 분석

- 한국석유공사를 중심으로 -

지도교수 권 일 응

이 논문을 공기업정책학 석사 학위논문으로
제출함

2012년 5월

서울대학교 행정대학원

공기업정책학과

이 종 협

이종협이 석사 학위논문을 인준함

2012년 6월

위 원 장 이 승 중 (인)

부위원장 김 상 헌 (인)

위 원 권 일 응 (인)

국문초록

본 연구는 직무스트레스 요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 있어서 매개변수가 어떠한 조절효과를 미칠 수 있는지를 검증하기 위해 실시되었다. 그리고 연구결과를 바탕으로 직무스트레스를 예방하고 직무만족과 조직몰입을 향상하는데 있어서 시사점을 도출하고자 시도되었다. 이론적 연구를 통해 직무스트레스 요인을 3가지로 구분하여 독립변수로 선정하고, 인구통계학적인 변수를 반영하여 매개변수를 수립하였으며, 이러한 매개변수가 종속변수에 어떠한 영향을 미치는가를 분석하기 위하여 연구모형과 가설을 도출하였다. 연구의 목적을 달성하고 가설을 검증하기 위해서 한국석유공사 종업원 474명을 대상으로 하여 설문조사를 실시하였다.

3가지 요인인 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인 중 직무만족에 가장 크게 영향을 미치는 것은 개인성장요인이었으며, 조직몰입에는 수직적관계요인이 가장 큰 영향을 미치는 결과가 도출되었다.

인구통계학적 변수를 반영한 매개변수의 조절효과를 분석한 결과,

첫째, 직무만족에는 개인성장요인이 가장 큰 영향을 주고 있으며, 조직몰입에는 수직적관계 요인이 가장 큰 영향을 주고 있을 것을 알 수 있었다.

둘째, 직무만족도는 근속년수가 올라갈 수록 높아지는 정(+)적인 영향이 있으나, 본부조직군은 직무만족에 영향을 미치지 않고 있음을 알 수 있다. 또한 전공과 무관할 수록 직무만족도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 조직몰입은 직급이 올라갈 수록 증가하며, 전공과는

무관하며, 국내와 해외지사 직원들간의 차이는 없는 것으로 나타났다.

셋째, 학력은 직무만족과 조직몰입에 영향이 없는 것으로 나타났으며, 학력이 반영된 매개변수도 직무만족과 조직몰입에 무관한 것으로 나타났다.

넷째, 직급은 직무만족과 조직몰입에 영향이 없는 것으로 나타났으며, 직급이 반영된 매개변수도 직무만족과 조직몰입에 무관한 것으로 나타났다.

다섯째, 근속은 직무만족에는 정(+)적인 영향을 미치고 있으나, 조직몰입에는 무관한 것으로 나타났으며 근속이 반영된 매개변수도 직무만족과 조직몰입에 영향이 없는 것으로 나타났다.

여섯째, 직무만족에는 본부조직군별로 큰 차이는 없으나, 직무만족에는 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인 순으로 정(+)영향이 있으며, 조직몰입에는 수직적관계요인, 개인성장요인, 수평적관계요인 순으로 정(+)적인 영향이 있는 것으로 나타났다.

일곱째, 개인직무와 전공/경력에 대한 관련성에 대하여 전공과의 관련성과 상관없이 직무만족과 조직몰입에 정(+)적인 영향을 보이고 있으며, 직무만족에는 개인성장요인이, 조직몰입에는 수직적인관계 요인이 가장 크게 작용하는 것을 알 수 있다.

여덟째, 직무만족에 있어서 사무직과 기술직 모두 개인성장요인,

수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인 순으로 정(+)적인 영향을 보이고 있으며, 조직몰입에는 사무직과 기술직 모두 수직적인관계 요인, 개인성장요인, 수평적인 관계 요인 순으로 정(+)적인 영향을 보이는 것으로 결과가 도출되었다.

아홉째, 국내지사 및 해외지사 모두 개인성장요인과 수직적관계요인은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 결과가 도출되었으나, 수평적관계요인은 모두 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었는데 직무만족에서는 본사 직원들에게 있어 수평적관계요인이 가장 크게 작용하였으며, 조직몰입에 있어서는 수평적관계요인이 본사 직원들 보다는 해외지사직원들에게 가장 크게 작용하는 것으로 도출되었다.

**주요어 : 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인, 직무만족
조직몰입**

학 번 : 2011-22276

목 차

제 1 장 서 론.....	1
제 1 절 연구의 목적과 필요성.....	1
제 2 절 연구의 범위 및 방법.....	2
제 2 장 이론적 논의와 선행연구 검토.....	4
제 1 절 직무스트레스에 대한 이론적 논의.....	4
1. 직무스트레스의 개념.....	4
2. 직무스트레스의 요인.....	8
제 2 절 직무성과에 대한 이론적 논의.....	12
1. 직무성과의 개념.....	12
2. 직무성과의 구성요소.....	12
3. 조직몰입의 개념.....	21
제 3 절 선행연구의 검토.....	25
제 3 장 연구설계 및 분석 방법.....	27
제 1 절 분석의 틀 및 가설설정.....	27
1. 분석의 틀.....	27
2. 가설의 설정.....	28
3. 변수의 조작적 정의.....	30
제 2 절 표본설정 및 분석기법.....	32
1. 표본의 설정	32
2. 분석기법	32

제 4 장 실증분석 및 결과해석.....	34
제 1 절 기초통계량 분석.....	34
1. 조사대상의 일반적 분석.....	34
2. 타당성 검증.....	35
3. 신뢰도 검증.....	37
4. 변수간 상관관계 분석.....	38
제 2 절 가설검증 및 분석.....	39
1. 직무만족에 대한 분석	39
2. 조직몰입에 대한 분석	48
제 5 장 결 론.....	56
제 1 절 연구결과의 요약.....	56
제 2 절 연구의 의의.....	59
제 3 절 연구의 한계 및 미래 연구방향.....	59
참고문헌.....	61
부록.....	63

표 목차

[표 2-1] 직무스트레스에 대한 선행 연구자들의 정의.....	6
[표 2-2] 직무스트레스에 대한 선행연구.....	9
[표 2-3] 직무만족 결정요인.....	21
[표 2-4] 조직몰입에 대한 연구.....	23
[표 3-1] 설문지 구성.....	32
[표 4-1] 표본의 인구통계학적 특성.....	34
[표 4-2] 직무스트레스요인의 요인분석 결과.....	35
[표 4-3] 직무스트레스요인과 직무성파에 대한 신뢰도 검증결과.....	37
[표 4-4] 변수의 상관관계 분석 결과.....	38
[표 4-5] 독립변수(3가지 요인)가 직무만족에 미치는 영향....	39
[표 4-6] 독립변수와 인구통계학적 변수가 직무만족에 미치는 영향....	40
[표 4-7] 본부조직군이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향....	42
[표 4-8] 전공/경력이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향....	43
[표 4-9] 직종이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향.....	45
[표 4-10] 근무환경이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향.....	46
[표 4-11] 독립변수(3가지 요인)가 조직몰입에 미치는 영향....	48
[표 4-12] 독립변수와 인구통계학적 변수가 조직몰입에 미치는 영향....	49
[표 4-13] 본부조직군이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향.....	51
[표 4-14] 전공/경력이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향.....	52
[표 4-15] 직종이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향.....	53
[표 4-16] 근무환경이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향....	55
[표 5-1] 결과요약표.....	58
[그림 3-1] 분석의 틀.....	28

제 1 장 서 론

제 1 절 연구의 목적과 필요성

본 연구는 한국석유공사 직원들이 겪는 스트레스의 요인이 직무성과인 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 분석함으로써 이를 통하여 조직관리 향상 방안을 모색하는데 그 목적이 있다.

그동안 정부에 의한 공기업 경영혁신, 공공기관 선진화 및 성과보상 차등 강화 등 공기업 운영의 효율화 및 공기업의 경영환경의 다양성으로 경쟁체제가 도입됨으로 인하여 과거 경험하지 못했던 새로운 도전들이 공공기관에 밀려들고 있다.

한국석유공사는 2010년 민간수준의 성과보상제도 시행 및 상시모니터링을 위한 경영정보시스템 구축으로 인하여 새로운 업무방식, 신속한 의사결정의 필요로 과거 어느 때보다 종업원들의 직무뿐만 아니라 다양한 스트레스 요인들에 노출되어 스트레스가 증가하고 있다고 할 수 있다.

이러한 사실에 기초하여 본 연구에서는 한국석유공사 종업원들을 중심으로 직무에서 느끼는 스트레스 요인과 직무성과와 관련 직무성과에 미치는 영향을 분석하는데 목적이 있다.

본 연구에 대한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 직무성과에 영향이 있는 스트레스요인을 분석하여 통계분석 결과에 의하여 한국석유공사 종업원들이 체감하고 있는 직무만족과 조직몰입을 분석하고자 한다.

둘째, 본부중심으로 업무가 수행되고 있는 조직체계를 고려하여 각 본부에 속하는 직원들이 체감하고 있는 스트레스 요인이 직무성과인 직무만족과 조직몰입에 어떻게 영향을 주고 있는가에 대하여 분석하고자 한다.

셋째, 공사 종업원들이 지각하고 있는 스트레스 요인을 인구통계학적 변수가 매개효과가 있는지 분석해 보고자 한다.

본 연구는 다음과 같은 관점에서 기존의 연구와 차이점이 있다.

개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인을 독립변수로 하여 직무성과를 분석하고, 독립변수에 인구통계학적 변수를 반영한 매개변수를 수립하여 이들이 종속변수에 어떠한 영향을 주는가에 대하여 세부적으로 분석하는 점에 있다.

그 이유는 2010년 성과보상제도 도입으로 인하여 본부, 처실, 팀간 경쟁이 격화되고 있을 뿐만 아니라 전 직원에 대한 개인성과 평가 시행으로 인하여 조직의 범위를 벗어난 개인 간에도 경쟁이 심화되어 종업원들의 직무에 대한 만족과 조직에 대한 몰입에 대하여 측정할 필요가 있기 때문이다.

제 2 절 연구의 범위 및 방법

1. 연구의 대상 및 범위

본 연구는 한국석유공사에서 근무하는 모든 종업원들을 대상으로 조직에서 느끼는 개인성장요인, 상사(임원 및 평가자 포함)와의 관계를 의미하는 수직적인관계 요인, 팀 간, 조직간 동료들과의 관

계를 의미하는 수평적인관계요인과 직무성과인 직무만족과 조직몰입에 대한 설문항목을 작성하여 조사할 예정이다.

본 연구의 범위는 개인을 중심으로 한 수직적인, 수평적인 관계요인이 직무성과인 직무만족과 조직몰입에 어떠한 영향을 미치는지와 인구통계학적 변수가 이들의 관계에서 매개효과가 있는가를 분석하여 공사의 조직관리 방안을 제시하고자 하는 것으로, 독립변수는 인간관계요인, 종속변수는 직무성과(직무만족, 조직몰입), 매개변수로는 인구통계학적 변수를 선정한다.

2. 연구의 방법

본 연구를 위하여 문헌연구와 실증적 연구 분석 방법을 병행하였다. 그리고 기존의 문헌과 선행연구를 살펴보고, 연구모형과 연구가설을 제시하였다.

이론적 검토를 위해서 국내외 학위 및 학술논문, 연구보고서 등과 같은 자료를 중심으로 하며, 선행연구 검토를 위하여 조직문화, 조직 환경, 개인특성과 관련된 자료들을 수집하였으며, 모형설계 및 변수를 수립하기 위하여 포괄적인 문헌검토를 실시하였다.

실증적 연구에서는 연구모형을 바탕으로 한국석유공사 종업원(본사, 해외지사, 지방사무소)들을 대상으로 하여 설문지를 배포하여 전수조사를 실시하였다. 설문조사 방법으로는 본사 및 국내지사는 그룹웨어를 통한 설문조사 시스템을 활용하였으며, 해외사무소는 이메일을 활용하여 2011년 8월 24일부터 3일간 설문조사를 실시하였다.

회수한 설문지는 통계패키지 프로그램인 SPSS(Version 18.0)를 이용해 통계분석을 실시하였다.

3. 논문의 구성

본 연구를 효과적으로 달성하기 위하여 논문은 총 5장으로 구성되어 있다.

제1장은 서론으로 연구의 목적과 필요성, 연구의 범위와 방법을 기술하고 수행연구에 대하여 전체적인 방향에 대하여 서술하였다.

제2장은 이론적 배경이 되는 직무스트레스, 직무성장에 대한 이론 및 선행연구에 대하여 고찰하였다.

제3장은 본 연구의 연구모형 설계 및 가설을 도출하고, 변수의 조작적 정의 및 분석기법을 선정하였으며, 표본의 특성과 설문지의 구성을 제시하였다.

제4장에서는 실증적 연구에 대한 결과를 기술하였다.

제5장에서는 본 논문의 결과와 시사점 및 연구의 한계점을 제시하였다.

제 2 장 이론적 논의와 선행연구 검토

제1절 직무스트레스에 대한 이론적 논의

1. 직무스트레스의 개념

스트레스는 환경이 개인의 능력을 초월하는 직무가 있거나 개인의 욕구를 환경이 충족시키지 못하는 상황에서 발생한다.

직무스트레스의 개념은 자극, 반응, 환경 특성, 개인 속성, 개인과 환경의 상호 작용등과 같은 상황에 따라 서로 다르게 표현되고 있어 학자 간에 일치된 정의가 내려지지 않고 있다.

French(1963)는 개인의 능력과 주위 환경과의 부적합, 개인의 욕구와 이를 충족시켜줄 수 있는 직무 환경과의 부적합을 직무 스트레스라 규정하여 과다한 업무, 개인 능력의 한계를 초과하는 업무 상태에 있을 때 직무 스트레스가 발생한다고 하였으며, Beehr(1976)는 직무 스트레스를 인간에게 역기능적인 영향을 미치는 환경적 특성으로 정의하였으며, Eden(1990)은 직무 스트레스를 만족스럽게 직무를 수행하는데 있어 개인의 능력에 위협을 주는 환경 내에서 발생하는 역할 요구로 정의하고 직무 스트레스는 주로 역할에서 비롯된다고 하였으며, 이종목(1989)은 직무 수행 중에 받게 되는 스트레스를 말하며 직무만족에 영향을 준다고 하고 있으며 조영택(1996)은 개인의 동기나 능력에 맞는 직무 환경을 제공하지 못하거나 개인의 능력이 직무환경을 감당하기 어려울 때 직무 스트레스가 발생하며, 이는 심리적인 건강, 신체적인 건강, 행동적인 증후를 초래하여 직무 수행에 있어 영향을 준다고 하였다. Schuler(1984)에 의하면 직무 스트레스를 중요한 것에 대한 불확실성을 내포하는 지각된 동적인 상태로 정의하면서 직무 스트레스는 긍정적 기회가 주어지는 경우이거나 부정적 제약 또는 부하가 주어지는 경우라고 정의하며, 다른 학자들과는 다르게 환경적인 제약 조건에 조직원과의 관계까지 포함하고 있다.

Parker & Decotiis(1983)는 작업환경에서 지각된 조건이나 사건의 결과의 역기능적 지각 또는 감정이라 했고, Ivancevich & Matteson(1980)은 직무스트레스를 일종의 적응(adaption)-반응(response)으로, 즉, 개인에게 부과하는 외부상황으로 인하여 나타나는 결과로 정의하고 있다.

정수진과 고종식(2004)은 직무스트레스를 개인의 특성과 직무 특성의 상호작용적 관점에서 개인이 정상적 지능으로부터 이탈하도록 심리적, 신체적 조건을 변화시키거나 저해하는 직무관련요소가 개인

과 상호작용하는 상황이라 할 수 있으며, 개인의 능력과 환경의 부적합, 개인의 욕구와 이를 만족시켜 줄 수 있도록 해줄 직무환경의 부적합으로 정의하고 있다.

직무스트레스를 Caplan 등은 직무스트레스를 개인을 위협하는 직무환경의 특성이라고 정의하였으며, Beehr와 Newman(1978)은 직무스트레스를 직무와 관련된 요인들이 직무수행자와 상호작용하여 심리적·신체적 요건을 변화시키는 상황으로 정의하며, 정상적으로 직무를 수행하지 못하는 상황이라고 하였다.

이와 같이 직무 스트레스에 대한 개념은 자극, 반응, 환경 특성, 개인 속성, 개인과 주변 환경과의 상호작용과 같은 상황에 따라 다르게 정의되고 있기 때문에 학자들간의 일치된 정의를 내리지 못하고 있다.

다음 <표2-1>은 선행 연구자들 간 직무 스트레스에 대한 정의를 나타낸 것이다.

<표2-1> 직무 스트레스에 대한 선행 연구자들의 정의

학 자	년도	스트레스의 정의
Selye	1956	스트레스는 어떤 요구에 대한 보편적 반응이다.
Hall & Mansfield	1974	스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무와 규정에 부적합하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태이다.
French,Rogers&Cobb	1974	스트레스는 개인의 기술과 능력이 직무의 규정에 부적합하고, 조직이 제공한 직무환경과 개인의 욕구가 부적합한 상태이다.
Margolis,Kroes &Quinn	1974	Cannon의 생리적 동질정체 개념을 발전시켜 “작업자의 특성과 상호작용하여 심리적 동질정체를 파괴하

학 자	년도	스트레스의 정의
		는 작업조건”이라고 정의한다.
Caplan, Cobb, French, Harrison Pinneau	1975	스트레스는 개인에게 위협을 주는 직무환경의 어떤 특성이다.
McGrath	1976	스트레스를 내포하고 있는 조건이며 개인이 직무규정과의 관계에서 또는 행동의 규제 및 기회와의 관계에서 무엇인가가 일어나는 것, 즉 스트레스는 개인과 환경간의 상호작용을 내포하는 것이다.
Cooper&Marshall	1976	직업스트레스는 특정 직무와 연관된 부정적 환경요인 또는 스트레스 요인(과잉업무, 역할갈등/모호성, 좋지 않은 작업조건)이다.
Beehr&Newman	1978	직무관련요인이 작업자와 상호 관련하여 개인이 정상기능으로부터 이탈되도록 그의 심리적 또는 생리적 조건을 변화(파괴 혹은 촉진)시키는 조건이며, 그러한 조건에서 일어난 스트레스는 긍정적(촉진적)이거나 부정적(파괴적)일 수 있다.
Blau	1981	조직의 요구와 개인의 반응능력 간의 근본적인 불균형 지각으로서 조직 요구에 부응하지 못해 실패하는 경우 중요한 결과를 초래하게 된다. 스트레스는 사람과 환경과의 관계에서 이해되어야 한다. 환경적(직무)요구가 개인의 반응능력을 초과하든 개인의 반응능력이 환경적 요구를 초과하든, 균형이 맞지 않으면 그 결과 스트레스를 일으킨다.

자료 : 이종목(1989), 「직무스트레스의 원인, 결과 및 대책」, 성원사 : 24-25

NIOSH¹⁾에서 수행된 연구를 보면 조사대상자의 40% 근로자가 업무로 인해 심각한 스트레스를 받고 있으며, 네 명중 한 명이 돌아가는 중에 직장 내에서 수행하는 업무가 최대의 스트레스 요인이라고 응답하였다. 또한 일본의 경우 5년마다 실시하는 노동자 건강 심사결과를 보면, 일이나 직업생활로 인해 고민이나 스트레스가 있다고 응답한 사람의 비율이 61.5%였다. 한국은 취업포털 잡코리아가 국내외 기업에 재직 중인 남녀 직장인 611 명을 대상으로 실시한 ‘직장인 업무 의식 조사’에 따르면 직장인 46.3%가 ‘퇴근 이후에도 업무에 대한 걱정을 많이 한다’고 답한 것을 보더라도 직장인들이 직무에 의한 스트레스를 많이 받고 있다는 것을 알 수 있다.²⁾

2. 직무스트레스의 요인

박선희(2007)는 직무 스트레스 요인을 조직에서 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스 요인으로 정의하고 있다. 조직 내외의 스트레스 요인에 의해 발생하는 직무 스트레스는 종업원들의 작업태도와 행동에 영향을 미치기 때문에 조직 관리자는 스트레스를 절실하게 인지하여야 한다고 시사하고 있다. 김형철(2004)은 직무 스트레스 요인은 다양하나 형태로 나타날 수 있는데 대체로 직무 경험, 고속도로 주행, 대인관계와 같은 긴장이 심한 상황에 의한 신체적, 심리적 욕구가 스트레스 요인으로 작용한다고 하였다.

직무 스트레스를 일으키는 유발요인은 수없이 많고 또 연구자들의 관점에 따라 그 분류 방식도 매우 다양하다. 대표적인 연구자들의 직무 스트레스 유발요인을 살펴보면 <표 2-2>와 같다.

1) National Institute for Occupational Safety and Health : 미 국립 직업안전 및 보건지도처

2) http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201112061413341&code=920507

<표 2-2> 직무 스트레스 요인에 대한 선행 연구

학 자	년도	요인	내용
McGrath	1978	과업 역할 행동상황 물리적환경 사회적환경 개인	과업 곤란도, 과업보호성, 과업량 역할갈등, 갈등보호성, 역할과중 인원의 과다·과소 혹한, 혹서 대인관계 불화, 은둔, 격 리 불안, 지각
Beehr&Newman	1978	환경 개인	직무요건, 과제특성, 역할 요건, 조직특성, 조직조건 심리, 신체, 생활단계, 인 구통계학적 특성
Ivancevich&Materson	1980	물리적환경 개인수준 집단수준 조직수준 조직외부	소음, 광도, 기온, 진동, 공기 오염 역할갈등, 역할보호성, 집단 지원, 집단갈등 집단응, 집단지원, 집단갈 등 분위기, 환경, 구조, 과업특 성, 기술, 리더십 가족, 이동, 경제적요인, 인 종, 계급
Marshall\$Cooper	1981	직무특성 조직역할 조직내 관계 경력개발	과도한 작업, 시간압박, 작 업조건, 오류, 과도한 의사 결정 과도한 책임, 의사결정 배 제, 직무책임 관리 지원결여, 과도한목

학 자	년도	요인	내용
		조직분위기 조직외부장애 개인특성	표,조직경제,동료관계,책임위양,성격갈등 승진,승진지연,직무안전결여,사직,장애공포,욕망조절,술책 행동규약,의사소통결여,불확실성,소속감,정체성상실,충성심차별,가족갈등 성격,능력감소,통찰력부족 변화대응에 대한 무능
Schulthz	1982	과중한과업 작업장변화 성과평가 역할요인 경력개발	양적·질적 과중 세로운 네트워크 절차,경영참여 평가 비교성 역할보호성,역할갈등 승진기대 불일치,탁월한승진
Gibsonet	1982	물리적 개인적 집단적 조직 개인차	광도,소음,기온,공기오염 역할갈등,역할보호성,작업과다,타인에 대한책임,경력개발 결여,직무설계 동료,부하,상사와의 관계 참여결여,조직구조,작업수준,명확한정책 결여 연령,성별,교육수준,신체적건강,성격,보호성에대한관용,자존심
Schuler	1984	개인적	욕구,가치관,능력,경험,성

학 자	년도	요인	내용
		조직적	격 역할성격, 과업특성, 리더십, 조직구조, 작업환경, 대인관계
Luthans	1985	조직외부 조직 집단 개인	기술변화, 가족, 이동, 인종, 계층, 주거 경영 정책, 조직구조, 직무수행과정, 노동조건 응집력, 사회적 지원, 개인간·집단간 갈등 역할스트레스요인, 개인특성, 생활과 경력변화
Schermerthorn	1985	작업 개인 비작업	과업요구, 역할역학, 대인관계, 경력발전 욕구, 능력, 성격 가족, 경제적 상황, 개인사상
Albrecht	1986	신체 사회 정보	더위, 폭한, 건기, 소음, 불안, 공기오염, 신체적 상해 상사, 동료, 고객, 위원회, 사회적인 집단 마감기한, 신체적 상해, 과도한 책임, 자아위협

자료원 : 배무환, 「직무스트레스의 대처 전략에 관한 실증적 연구」, 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 1988년

선행연구에서는 스트레스 요인을 역할관련 요인, 과업관련 요인, 조직 구조관련 요인으로 설명하고 있으나, 본 연구에서는 스트레스 원인을 개인적성장 요인, 개인을 중심으로 한 동료와의 관계를 나타

내는 수평적관계 요인, 그리고 마지막으로 상사와의 관계를 나타내는 수직적관계 요인으로 설정하여 연구를 실시할 예정이다.

제2절 직무성과에 대한 이론적 논의

1. 직무성과의 개념

일반적인 의미에서의 직무성과란 조직 구성원의 직무가 어느정도 달성되었는가를 판단하는 것으로, 장도근(1999)에 의하면 일반적으로 활동, 작업 등이 이루어짐으로써 생긴 행위, 결말의 상태 또는 영향이나 변화가 직무성과이다라고 정의하고 있다. 또한 이인제(1993)는 직무성과를 실무자들이 조직의 목표나 과업을 달성하기 위하여 보여준 노력의 결과라고 하였으며, 최철수(2001)는 조사대상자의 개인적인 배경에 따라 직무만족, 조직몰입, 직무성과에 모두 영향을 미치고 있다고 하였다.

2. 직무성과의 구성요소

본 연구에서는 직무성과의 구성요소로 직무만족과 조직몰입을 중심으로 직무성과를 다루고자 하였다.

1) 직무만족

Schultz(1990)에 의하면 직무만족이란 종업원들이 그들의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 태도라고 정의하고 있으며, Locke(1976)은 개인의 직무 또는 직무 경험에 대한 평가로 생긴 유쾌하거나 정적

인 정서상태이며, Muchinsky(1997)는 어떤 사람이 직무로부터 얻는 기쁨의 정도라고 정의하고 있다. 유봉섭(1998)은 이러한 직무만족의 정의는 개인의 태도 성분 중에서 개인의 정서적인 요인을 강조하고 있는 것이라고 강조하고 있다. Mccorlick(1974)는 직무 만족을 직무 수행자가 직무 수행 과정에서 경험하거나 직무 수행 결과로 얻게 되는 욕구만족이라고 할 수 있다. 즉, 직무만족이란 선행 연구를 통하여 알 수 있듯이 직무나 직무 경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정 상태라 할 수 있다. 다시 말하면 개인의 태도와 가치, 신념욕구 등의 수준에 따라 직무 자체를 비롯한 직무 환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적인 자기 직무와 관련하여 직무, 임금, 승진, 동료 등과 같은 근로 조건에 대하여 얼마나 만족하느냐를 나타내는 감정적 표현이라 할 수 있다.

Slith(1955)는 직무만족을 각 개인이 자신의 직무와 연관하여 경험하는 모든 감정의 합 또는 이러한 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도로 정의하였다. Osborn(1972)은 직무과업, 작업조건, 동료관계와 같이 여러 가지 측면에서 개인의 긍정적이거나 부정적인 느낌의 정도라고 정의하였다.

2) 직무만족의 중요성

직무만족의 중요성을 이해하기 위해서는 조직 내부에서 보는 측면과 조직 외부에서 보는 측면이 필요하며, 이를 구체적으로 보게 되면 다음과 같다.

(1) 조직내부에서 본 직무만족의 중요성

여러 선행연구에서도 실증적으로 입증되지는 않고 있지만, 경

영자들 중에는 종업원들의 직무만족이 성과에 영향을 준다는 가정을 갖는 사람들이 적지 않으나, 조직에 있어 직무만족이 매우 중요한 요소라고 주장하고 있다. 또한 종업원들이 직무에 대하여 호의적이고 긍정적일 때 외부에 대해서도 긍정을 보이고 있다. 즉, 직무에 대하여 만족하고 있고, 긍정적일 때 조직 내부와 외부에 대해서도 긍정적이라고 할 수 있다. 그리고 자기 직무에 대하여 긍정적이며 만족하는 사람이 조직 내의 인관관계가 원만하다고 할 수 있으며, 조직 내부적으로 조직만족도가 높은 경우, 조직에 대한 충성도가 높으며, 생산성 향상의 효과가 가능하므로 직무만족은 공공기관에 있어서 그 중요성이 크게 강조되어야 한다.

(2) 외부에서 본 직무만족의 중요성

인간은 최소 하루 시간의 1/3을 직장이라는 조직에서 보내게 된다. 많은 시간과 노력이 모아지는 조직 속에서 만족의 기회를 얻지 못하게 된다면 그것은 개인이나 조직을 위해서 불행한 일이라 아니할 수 없다. 그러므로 직장이라는 조직에서의 만족여부는 그만큼 중요성을 갖는다고 할 수 있다.

또한 인간의 불만족은 자체로 끝나기도 하지만 대체로 관련이 없는 다른 부분까지 불만족스럽게 하는 경향이 있다. 조직에서의 불만족을 가지고 임하는 사람은 가정, 여가, 삶 자체에 까지 불만족을 가질 수 있다. 스트레스와 같은 조직에 대한 불만이 인의 육체적인 건강을 해할 수 있고, 직무가 만족스럽다고 느끼는 사람의 수명이 불만을 느끼는 사람의 수명보다 길다는 연구 보고서도 있다.(박운성, 1985).

3) 직무만족에 관한 이론

이영조(2004)에 의하면 직무만족에 관한 이론은 동기부여이론과 일맥상통한다. 동기부여는 조직 구성원의 자발적 노력을 유도하기 위한 것으로 구성원의 어떤 행동이 어떤 힘에 의해 유발되며, 무엇을 목적으로 하고 얼마나 지속되는가 등이 문제시 된다. 직무만족에 관한 이론은 크게 내용이론과 과정이론으로 구분된다고 할 수 있다. 내용이론은 개인으로 하여금 행동의 동기를 유발하게 하는 요인들이 무엇 통하여 욕구가 유발되는 단계 또는 과정을 밝히는 것으로 ‘기대이론’이라 부르기도 한다.

(1) 내용이론

김관석(1999)에 의하면 내용이론은 인간의 행동을 활성화시키고 정지시키는 내면적인 요인을 설명하는 이론으로 업무와 관련된 요인이나 조직 내의 작업환경과 같은 요인들 보다는 개인의 욕구에 초점을 맞춘다. 내용이론은 조직 구성원에게 동기를 부여하는 최선의 방법이 있다는 가정하에 “무엇이 구성원의 동기를 유발시키는가?”에 대하여 분석하고 있다. 따라서 사람이 다르더라도 동기부여 방법은 동일하게 된다. 내용이론이 경제적이고 기술적이라고 비판을 받기도 하지만, 개인의 욕구가 직무 수행에 중요한 역할을 수행한다는 점을 인식시키는데 공헌하였다.

주요 내용이론은 다음과 같이 여러 가지 이론이 있다.

가. Maslow의 욕구단계 이론

Maslow의 욕구단계 이론은 동기이론 가운데 가장 널리 알려져

있는 이론으로 욕구단계에 대한 가장 기본적인 가정을 설명하고 있다.

첫째, 충족된 욕구는 동기가 되지 않는다.

둘째, 욕구는 인간행동에 영향을 준다.

셋째, 욕구충족은 순서대로 이루어진다.

넷째, 낮은 욕구보다 높은 수준의 욕구 충족방법은 다양해진다.

Maslow에 따르면 인간의 행동은 욕구에 의해 동기가 유발되는 것이며 인간의 욕구는 일련의 계층을 이루는 욕구체계를 갖고 있다. 즉, 생리→안전→소속→존경→자아실현까지 순차적인 단계를 이루고 있다는 것이다. 그리고 이미 충족된 욕구는 인간의 행동을 유발하는 동기로써의 의미가 없게 된다.

나. Alderfer의 ERG이론

Alderfer의 이론은 Maslow의 이론을 보완한 이론으로 순위가 낮은 욕구가 충족되면, 더 높은 욕구를 충족시키기 위해 노력하나, 이것이 충족이 되지 않을 때 다시 순위가 낮은 욕구를 충족하기 위한다는 것이다. 여기서 ERG란 존재(Existence)→관계(Relation)→성장(Growth)를 의미하는 것이며, Maslow는 인간은 한번에 한가지의 욕구만 동기부여를 한다고 보았으나, Alderfer는 한가지 이상의 욕구가 동시에 동기부여 역할을 할 수 있다고 보고 있다.

다. Herzberg의 2요인 이론

Herzberg는 2요인이론에서 사람들의 욕구는 단계별로 계층을 이루지 않고 있고, ‘불만족해소’ 차원과 ‘만족증진’ 차원으로 이루어져 있다고 하였다. 불만족이 해소되면 만족하게 된다는 입장과는 다르게 불만족의 해결문제와 만족증대는 전혀 별개의 것이며 그 요인도

전혀 별개라는 것으로 위생요인과 동기요인으로 구분된다.

위생요인은 불만족요인이라고 부르는데, 생계비에 미달하는 수준의 임금을 받으면 불만족을 느끼다가 임금수준이 높아짐으로써 점차적으로 불만족은 제거되더라도 일정 수준을 넘어서게 되면, 임금수준이 높아지더라도 직무에 대한 만족이 증대되어 일에 대한 적극적인 태도가 생기는 것이 아니다라는 것이며, 대표적인 것으로는 회사의 정책과 관리, 감독, 작업조건, 개인 상호간의 관계, 임금, 지위, 안전 등을 들 수 있다.

동기요인은 만족요인이라고도 하는 것으로, 사람들로 하여금 더 좋은 만족을 가져오게끔 동기부여하는데 효과적인 요인들을 말하는 것이며, 충족되지 않더라도 불만은 없으나, 충족되면 만족에 적극적인 영향을 줄 수 있을 뿐만 아니라 업무에 적극적인 태도를 유도할 수 있는데 특징이 있다고 할 수 있다. 대표적인 것으로는 성취감, 안정감, 도전감, 책임감, 성장과 발전, 일 자체를 예로 들 수 있다.

이필상(2006)은 2요인으로부터 관리자는 종업원을 동기부여 시키기 위해 임금 등의 외재적 보상수단을 쓰지 말고 칭찬, 격려 등의 내재적 보상수단을 시사점을 얻을 수 있다라고 주장하고 있다. 하지만 칭찬, 격려 등은 종업원들이 실질적으로 느끼는 보상수단이라고 할 수 없으며, 최근의 경향은 Herzberg가 주장하고 있는 위생요인과 동기요인이 별개의 차원으로 이루어져 있는 것이 아니고, 종업원들에게는 위생요인이 충족되어야 동기요인을 충족시킨다는 해석을 가져올 수 있다.

라. McClelland의 성취동기이론

McClelland는 문화에 뿌리를 둔 동기이론을 제시하였는데, 조직

구성원은 성취, 소속, 권력이라는 세가지의 중요한 욕구를 가진다.

성취욕구는 어떤 목표나 기준을 달성하고자 하는 욕구를 뜻하는 것으로 개인이 이루고자 하는 의지에 따라 결과가 달라진다고 설명하고 있다.

소속욕구는 조직에 대한 친화력을 뜻하는 것으로 소속욕구가 강한 사람일수록 다른 사람과의 관계 유지나 집단의 활동에 큰 관심을 가지며 소외되는 것을 싫어한다. 소속욕구가 강한 사람일수록 구성원들간의 관계 유지에 많은 시간과 노력을 투자한다. 권력욕구는 타인에 대해 영향력을 미치거나 권력을 행사하고자 하는 것으로, 타인에 대하여 승부욕이 강하고 타인의 행동에 큰 영향을 미치기를 원하는 사람일수록 집단 내에서 지위와 권력을 갖기 위해서 노력하며, 추종자들의 지지를 통하여 자신감을 얻어 스스로 권력을 가졌다고 생각하는 것이다.

(2) 과정이론

과정이론은 개인적 요소들이 어떻게 작용하여 특정인이 행동을 하도록 영향을 미칠수 있는가를 분석하는 것이며, 개인별로 차이가 있는 성과에 대한 가치와 일정한 목표의 달성가능성, 목표달성으로 성과를 얻을 수 있는 가능성에 의해 개인의 동기 수준이 결정된다고 본다. 이러한 과정이론은 개인의 특성 외에 업무요인의 영향이라든지 보상체계를 포함하는 실무적 요인, 대인관계 등을 포괄함으로써 여러 요인들 간의 상호작용을 이해할 수 있을 만큼 폭 넓은 관점을 제시하고 있다.

가. Vroom의 기대이론

기대이론은 인간의 본능이 아니라 개인의 사고와 이성으로 현재

와 미래 행위에 대하여 개인이 의식적으로 선택을 한다고 가정하는 것이며, 동기부여에 대한 개인적인 차이를 반영하는 변수의 유발과정을 설명하고 있는데, 조직 내에서의 행태를 이해하는데 가치있는 이론이라 평가되고 있다.

나. Porter와 Lawler의 업적-만족이론

Porter와 Lawler는 만족을 한다고 해서 업적이 달성되는 것이 아니라 직무를 성취하면 만족을 얻게 된다는 가정을 전제로, 노력, 업적, 보상, 만족을 변수로 사용하고 있으며, Vroom은 보상을 얻을 수 있을 것으로 믿으면 동기가 유발된다고 보지만, Porter와 Lawler는 보상에 만족해야 동기부여가 된다고 보고 있다.

다. Adams의 공정성 이론

공정성 이론은 크게 두가지 요소로 형성되는데, 하나는 개인의 결과를 위한 노력과 기대간에는 교환관계 내지 사회적 관계가 형성된다고 본다. 즉, 생산성 향상과 높은 보수를 교환하라고 보며 자기와 다른 사람을 비교한다는 것이다. 다른 하나는 구성원은 기대가 없는 상태에서 움직이지 않는다는 것이다. 개인의 투입요인과 성과요인의 비를 다른 사람의 투입 및 성과의 비와 비교해서 형평의 원칙에 맞는지에 따라 직무만족이 결정된다는 것이다. 형평이란 특정인의 투입과 특정인의 산출 비율과 다른 사람의 투입과 다른 사람의 산출 비율이 같을 때를 의미하여, 특정인은 조직 구성원으로서의 평가자를 의미하며, 다른사람은 동료로 의미한다.

투입은 개인이 기대를 위해 공헌하는 것이며, 능력,연령,교육수준, 경험,성과,개인특성,사회적 지위 등이 포함된다. 산출은 기대의 대상으로 노력으로부터 얻고자 하는 기대이며, 보수, 부가적 편익, 업무

상의 부수입, 직무안정, 승진, 인정 등 다양하다. 이상희(2006)는 이 이론에 의하면 특정인의 투입-산출 비율과 동일한 상황에 있는 다른 사람의 투입-산출 비율을 비교하여 형평하지 않는 것으로 판단될 때 당해 특정인은 그 불평등을 줄이도록 사회적 압력을 받게 되고 이것이 동기로서 작용한다는 것이다. 이때 동기부여의 강도는 인식하는 불평등의 크기에 비례한다고 한다.

4) 직무만족의 결정 요인

직무만족의 결정 요인은 개인이 자기만족에서 무엇을 추구하는가에 따라 같은 상태 하에서도 천차만별한 결과가 나올 것이며, 종업원이 원하는 것이 무엇이며 어느 정도가 만족되었는가 하는가에 따라 결정되며 어떤 것이 종업원이 원하는 것인가를 명확히 파악함으로써 발견할 수 있다.

종업원들에게 직무만족을 결정하게 하는 요인에는 여러 가지의 견해가 있는데 상당부분은 공통되어 있다고 할 수 있으며, 학자에 따라 제시된 결정요인을 살펴보게 되면,

Vroom은 만족의 결정 요인으로 감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진기회, 작업시간 등 6가지를 들고 있으며, 신예진(2005)에 의하면 일본 NHK 종업원의 직무만족과 관련된 태도 조사 내용은 일의분담, 직무설비, 경영관리, 복리후생, 동료관계, 간부와의 관계, 상사의 관리, 관부의 관리, 의사소통, 지위의 인정, 지위 만족, 회사와의 일체감, 상사와의 관계, 승진기회 등 총 14개의 단위로 구분하고 있다.

직무 만족을 결정하는 요인은 수없이 많고 또 연구자들의 관점에 따라 그 분류 방식도 매우 다양하다. 대표적인 연구자들의 직무

만족요인을 살펴보면 <표 2-3>과 같다.

<표 2-3> 직무만족 결정 요인

학자	결정요인
Fournier	개인특성 : 직업수준, 연령, 교육, 성 직무특성 : 상사의 감독, 사회적 환경, 안정성, 의사소통
Herzberg	만족과 사기, 회사정책, 직무 자체, 상사에 대한 태도, 직무조건
Gilmer	승진, 안정성, 임금, 의사소통, 작업조건 등
Locke	직무자체, 승진, 인정, 임금, 경영방침 등

NIOSH³⁾에서 수행된 연구를 보면 조사대상자의 40% 근로자가 업무로 인해 심각한 스트레스를 받고 있으며, 네 명중 한 명이 돌아가는 중에 직장 내에서 수행하는 업무가 최대의 스트레스 요인이라고 응답하였다. 또한 일본의 경우 5년마다 실시하는 노동자 건강 상사결과를 보면, 일이나 직업생활로 인해 고민이나 스트레스가 있다고 응답한 사람의 비율이 61.5%였다. 한국은 취업포털 잡코리아가 국내외 기업에 재직 중인 남녀 직장인 611 명을 대상으로 실시한 ‘직장인 업무 의식 조사’에 따르면 직장인 46.3%가 ‘퇴근 이후에도 업무에 대한 걱정을 많이 한다’고 답한 것을 보더라도 직장인들이 직무에 의한 스트레스를 많이 받고 있다는 것을 알 수 있다.⁴⁾

3. 조직몰입의 개념

조직몰입은 구성원이 소속되어 있는 조직을 얼마나 동일시하며,

3) National Institute for Occupational Safety and Health : 미 국립 직업안전 및 보건지도처

4) http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201112061413341&code=920507

얼마나 헌신하고자 하는가의 정도를 의미하는 것으로 조직몰입이 높은 구성원은 직무를 열심히 수행하고 이직율이 낮은 경향이 있으며, 근속년수와 같은 개인적 요인과, 직장의 안정성 같은 조직적인 요인에 의하여 영향을 받는다고 할 수 있다.

Myer & Allen(1991)⁵⁾한 개인이 재직 기간에 따른 지위 상승이나 회사가 그에게 주는 만족이나 보상과는 무관하게 계속 재직하게 하는 것을 의미한다고 정의하고 있다(유현숙, 2010). 이들은 조직몰입에 대한 다양한 개념의 존재로 야기되는 정의의 불일치를 극복하고 보다 보편적인 조직몰입의 정의 하에 조직몰입을 정서적, 지속적, 규범적 몰입으로 구분하고 있으며, 정서적 몰입은 종사원의 충성심, 호의, 소속감, 다정함, 행복감, 유쾌감 등과 같은 감정을 통하여 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 나타내며, 지속적 몰입은 조직을 떠나게 될 때 지불해야 하는 기회비용의 크기가 기회 이익을 상회하게 되면 지속적으로 조직에 남으려하는 성향을 나타내는 것이며, 정서적 몰입은 조직에 대해 감정적 애착에서 발견되는 자발적 몰입인데 반해 지속적 몰입은 이해타산에 따른 합리적 결정의 결과로 나타나는 비자발적 몰입으로 볼 수 있다. 그리고 규범적 몰입은 종업원이 조직의 목표, 가치 및 사명의 내면화를 통해 조직에 대해 개인적으로 느끼는 심리적 애착의 정도를 말하며, 조직에 대한 도덕적 의무감 때문에 조직이 부여한 책임을 충실히 수행하여야 한다는 내재적인 가치관을 의미한다고 정의하고 있다(유현숙, 2010).

조직몰입에 대해서는 1960년대부터 지금까지 많은 학자들에 의해서 연구되어져 왔으나, 연구자들이 각자의 입장에서 개념을 정의하

5) Myer, J. P & Allen(1991), "Development of organizational commitment during the first year of employment," *Journal of Management*, vol 17, p.717-733

려는 경향이 있기 때문에 보편적인 정의가 내려져 있지 않다고 할 수 있겠다. 김성수(2003)에 의하면 다양하게 조직몰입에 대해서 정의되고 있는데 여러 가지 연구들 중에서 주로 사용되어온 조직몰입의 개념은 심리적 측면, 교환적 측면, 결속적 측면 등으로 구분해 볼 수 있다.

조직몰입에 대한 정의를 기존 문헌을 통해 살펴보면 <표 2-4>와 같다.

<표 2-4> 조직몰입에 대한 정의

구분	학자	조직몰입 요인
심리적측면	R.M.Kanter(1968)	조직을 위한 에너지, 충성심을 바칠 의사
	S.M.Lee(1971)	소속감이나 충성심의 정도
	M.E.Sheldon(1971)	애착, 긍정적 평가, 조직을 위한 태도 및 경향
	B.Buchanan II(1974)	개인과 조직간이 심리적 결속의 형태
	J.L.Gibbon(1985)	조직에 대한 식별, 몰입, 충성의 감가
교환적측면	O.Grusky(1966)	조직시스템과 구성원간의 관계
	L.Hrebiniak & J.A.Alutto(1974)	유인과 공헌의 관계, 시간의 투자변수
결속적측면	G.R.Salancil(1972)	개인이 특정 행위와 신념에 구속되는 상태
	R.W.Scholl(1974)	유인과 공헌의 관계, 시간의 투자변수
	Y.Weiner(1982)	조직목표 달성을 위한

		동기유발의 내재적 예측
기타	M.E.Brown(1969)	조직구성원의 의식, 잠재력을 통한 결과 예측
	D.H.Hall et al.(1970)	조직의 목표와 개인의 목표가 점차 통합되거나 일치해 가는 과정

자료 : 민경호, 「조직행동론」, 무역경영사, 2005. p.396

제3절 선행연구의 검토

직무스트레스 요인이 직무만족에 미치는 영향에 관한 선행연구로서, 김구(2005)는 경찰공무원의 직무스트레스요인이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향이라는 논문에서, 직무스트레스요인은 직무만족에 유의적 영향을 미치는 것으로 확인하였으며, 직무만족은 조직몰입에 유의적 영향을 미치는 변수로 확인하였다. 직무스트레스 요인인 역할과 부담이 증가될 수록 직무만족이 낮아지며, 조직몰입에도 영향을 미치는 원인으로 확인하였다.

박기관(2008)은 직무만족 및 조직몰입의 결정요인에 관한 연구에서 지방공무원의 직무스트레스 요인과 직무만족과 조직몰입과의 관계성을 실증적으로 분석한 후, 조직내의 상사 및 동료와의 관계가 좋지 않으면 않을수록 전체적인 직무만족의 정도나 또는 조직의 몰입의 정도가 낮아진다고 하였으며, 개인적 특성과 관련한 학력, 연령, 직급, 경력 모두 직무만족 및 조직몰입에 통계적으로 유의미한 영향을 갖지 않는다고 확인하였다.

안상봉(2007)은 세무행정을 전담하는 국세청 소속 세무담당공무원들과 지방자치단체의 세무부서에서 근무하는 공무원들의 직무스트레스 요인과 스트레스의 수준 그리고 직무만족 수준에 대하여, 세무공무원들은 자신의 업무에 대해 중요하다고 인식하는 반면 업무의 자율성은 떨어지는 것으로 인식하였으며, 직장내에서의 구성원들간의 갈등을 문제점으로 인식하지 않았으며, 업무의 결정권도 본인보다는 상사에 의해서 결정된다고 인식하였다. 대인관계 요인에 대한 분석 결과, 모든 문항에서 긍정적인 응답을 하고 있어 상사나 동료와의 관계는 원만한 것으로 인식하고 있으며, 전체적으로 세무공무원들은 본인들의 직무에 대하여 만족하지 못하고 있었다고 확인하였다.

정기영(2007)은 직무만족과 조직몰입의 관계 연구에서 공무원 직무만족도와 조직몰입과의 관계를 정부 내 모든 중앙행정기관을 대상으로 분석한 결과, 직무만족이 높을수록 조직 몰입도는 높아진다는 결론을 내리고 있다.

본 연구는 선행연구와는 달리 스트레스의 변인들을 개인성장요인, 수직적인관계요인, 수평적인관계요인이 직무만족과 조직몰입에 어떻게 영향을 미치고 또한 이 세가지 요인에 인구통계학적인 변수들을 반영하여 매개변수를 수립하여 직무만족과 조직몰입도에 대한 영향을 분석할 것이다.

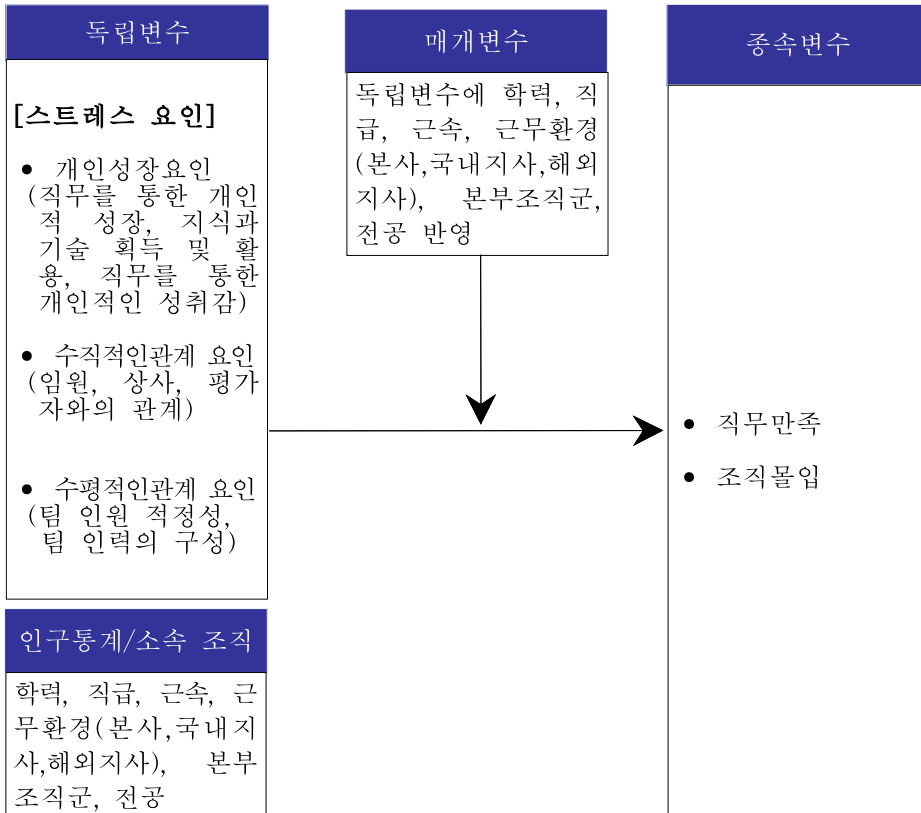
제 3 장 연구 설계 및 분석 방법

제 1 절 분석의 틀 및 가설 설정

1. 분석의 틀

본 연구는 학국석유공사 직원들의 직무스트레스가 직무성과인 직무만족에 미치는 영향을 고찰하기 위하여 직무스트레스의 유형을 독립변수로 설정하고 직무만족과 조직몰입을 종속변수로 설정하였다. 그리고 인구통계학적 변수들을 각각의 독립변수에 반영하여 종속변수에 미치는 영향을 분석하기 위하여 매개변수를 수립하였다. 직무스트레스에 대하여 3가지 요인을 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인으로 선정하였으며, 직무성과에 대해서는 직무만족과 조직몰입을 선정하여 다음 <그림 3-1>과 같이 연구모형을 설계하였다.

<그림 3-1> 분석의 틀



2. 가설의 설정

본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 모든 독립변수와 매개변수들이 직무만족에 미치는 영향에는 차이가 있을 것이다.

1-1. 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인은 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

1-2. 인구통계학적 변수에 따라 직무만족에 차이가 있을 것이다.

- 1-3. 각 본부조직군별 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- 1-4. 개인직무와 전공/경력이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- 1-5. 직종(사무직, 기술직) 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- 1-6. 근무환경(본사, 국내지사, 해외지사)이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 모든 독립변수와 매개변수들이 조직몰입에 미치는 영향에는 차이가 있을 것이다.

- 2-1. 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.
- 2-2. 인구통계학적 변수에 따라 조직몰입에 차이가 있을 것이다.
- 2-3. 각 본부조직군별 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- 2-4. 개인직무와 전공/경력이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- 2-5. 직종(사무직, 기술직) 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.
- 2-6. 근무환경(본사, 국내지사, 해외지사)이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

3. 변수의 조작적 정의

1) 인구통계학적 특성

인구통계학적인 변수는 학력은 고졸, 대졸이상, 석·박사 이상, 직종은 사무직(상경계), 사무직(상경계 외), 기술직(개발), 기술직(건설), 직무는 본인의 전공 또는 경력과 관련 있는 직무 수행여부, 자격증은 직무관련 자격증 보유여부, 근무환경은 본사, 국내 사무소/지사, 해외사무소, 직급은 6급이하, 5급, 4급, 3급이상, 근속년수는 1년 미만, 1년~5년, 5년~10년, 10년이상, 소속인 조직본부군은 3가지로 분류하였는데 기획분야(사장직속, 기획관리본부), 개발분야(아시아본부, 미주본부, 유럽아프리카본부, 부사장직속, 석유개발연구원), 비촉분야(비촉사업본부)로 구분하였다.

2) 직무스트레스 요인

직무스트레스 요인에 대해서 본 연구에서는 다음과 같이 3가지로 분류하였다.

(1) 개인성장 요인

직무를 통한 개인의 성장성과 성취감, 직무 수행시 새로운 지식과 기술을 획득하여 이를 직무에 잘 활용할 수 있는가에 대하여 측정하였다

(2) 수직적인관계 요인

직원과 임원, 상사와의 신뢰수준을 의미하는 것이며, 상사에 의한 평가의 결과 고성과에 대한 직원에 대한 합당한 보상을 의미한다.

(3) 수평적인관계 요인

팀내 업무처리에 팀 인원이 적절한지, 업무에 대한 책임영역과 적합한 전공이나 경력을 겸비한 인력으로 구성되어 있는가를 포함하며, 역할의 모호성과 관련된 사항이 포함되어 있다.

3) 직무성과

본 연구에서는 조직의 생산성 향상에 많은 영향을 끼치고 있는 직무만족과 조직몰입에 대하여 중점적으로 다루고자 한다.

(1) 직무만족

Reitz에 의하면 직무만족이란 행동, 정보, 정서의 3요소로 구성되어 있고 강도가 다양함은 물론 근원은 개개인의 많은 기능에 의하여 이루어 진다고 정의하고 있다.(직무 수행에 있어서의 개인적인 성취감, 수행 직무와 개인의 적성 그리고 전반적인 사항에 대한 직무에 대한 만족도에 대한 만족정도를 측정하였다.(소림, 2010).

본 연구에서의 직무만족은 다른회사와의 비교 평가에 의한 만족과, 적성과의 관련성, 전반적인 직무 만족에 대하여 3개 문항에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

(2) 조직몰입

조직몰입은 조직에 대한 충성을 의미할 뿐만 아니라 조직 구성원으로 계속 남아 있으려는 태도를 말하는 것이라고 정의되고 있다(이제운, 2011). 본 연구에서도 이와 같이 조직에 대한 충성도를 3개 문항에 대하여 5점 척도로 측정하였다.

제 2 절 표본 설정 및 분석기법

1. 표본의 설정

본 연구는 실증분석을 위하여 한국석유공사(본사,국내지사/사무소,해외지사)에 근무하는 직원들을 대상으로 설문지를 배포하여 약 474명이 설문에 참여하였다.

설문지의 구성은 총 31개의 문항으로 구성되어 있는데, 직무스트레스 요인을 측정하기 위하여 17개 문항, 직무성과인 조직몰입과 직무만족도를 측정하기 위하여 6의 문항을 설정하였으며, 인구통계학적 요인 8개 문항으로 구성하였으며, 세부적인 내용은 <표 3-1>와 같다.

<표 3-1> 설문지 구성

구분		설문번호	항목수
직무스트레스 요인	개인성장요인	12,14,16,17	4
	수직적인관계요인	5,6,7	3
	수평적인관계요인	24,25	2
직무성과	직무만족	11,13,21	3
	조직몰입	1,2,3	3

2. 분석기법

설문자료에 대한 실증분석을 위하여 통계패키지 프로그램인 SPSS(Version 18.0)를 활용하여 자료를 분석하였다.

첫째, 표본의 특성 파악을 위해서 빈도분석을 실시하였다.

둘째, 독립변수인 직무스트레스 요인과 종속변수인 직무만족과 조

직물입을 측정하기 위하여 요인분석 및 신뢰도분석을 실시하여 설정된 변수의 신뢰성과 타당성을 검증하였는데 신뢰도는 동일한 측정을 위한 항목간의 평균적인 관계에 근거한 신뢰도 측정방법으로 내적일관성 분석기법을 이용하였다.

셋째, 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 회귀분석을 실시하였으며, 인구통계학적인 변수들을 반영한 분석을 위하여 매개변수를 생성하여 회귀분석을 추가적으로 실시하였다.

제 4 장 실증분석 및 결과해석

제 1 절 기초통계량 분석

1. 조사대상의 일반적 분석

인구통계학적 특성은 <표 4-12>과 같다. 학력은 대졸 318명(67.1%), 직종은 기술직 287명(61%), 직무는 전공경력과 관련있는 직무를 수행중이라는 인원이 365명(77%), 직무관련 자격증 보유 262명(55.3%), 근무환경은 본사 287명(60.5%), 직급은 6급이하 151명(31.9%), 근속년수는 10년이상 229명(48.3%), 소속은 비축본부 181명(38.2%)이었다.

<표 4-1> 표본의 인구통계학적 특성

구분		인원수	비율
학력	고졸	71	15.0%
	대졸	318	67.1%
	석박사	85	17.9%
직종	사무직	187	39%
	기술직	287	61%
직무	전공경력과관련있는직무	365	77.0%
	전공경력과관련없는직무	109	23.0%
자격증	직무관련자격증보유	262	55.3%
	직무관련자격증미보유	212	44.7%
근무환경	본사	287	60.5%
	국내지사/사무소	155	32.7%
	해외사무소	32	6.8%
직급	6급이하	151	31.9%
	5급	131	27.6%
	4급	118	24.9%

	3급이상	74	15.6%
근 속 년 수	1년미만	33	7.0%
	1년-5년	106	22.4%
	5년-10년	106	22.4%
	10년이상	229	48.3%
본 부 조 직군	기획 ⁶⁾	93	19.6%
	개발 ⁷⁾	200	42.2%
	비촉	181	38.2%

2. 타당성 검증

직무스트레스와 직무성과의 타당성을 검증하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인분석은 항목간의 상관관계가 높은 것끼리 하나의 요인으로 묶어 요인간에 상호 독립성을 유지하며, 요인에는 서로 상관관계가 없으므로 요인들은 서로 상이한 개념이라 할 수 있다(박정민, 나상균, 정호일, 2006). 다수의 변수를 소수의 기본적인 요인으로 집약하는 방법을 사용하게 되므로, 변수가 요인별 그룹핑이 되는 변수 축소 현상이 나타난다. 본 연구 요인들에 대하여 varimax 회전을 통하여 요인분석을 실시하였다. 요인적재량 0.7이상인 경우를 유의한 변수로 간주하여 분석하여, 0.7이하인 경우는 문항을 제거하였다.

<표 4-2> 직무스트레스 요인의 요인분석 결과

설문항목	성분		
	개인성장	수직적인 관계	수평적인 관계
직무를 통한 개인적 성장 가능	.829	.246	.183
직무 수행중 새로운 지식과 기술 획득	.822	.205	.120

6) 기획 : 기획관리본부, 사장직속(비서팀,홍보팀,법무팀,리스크관리팀)

7) 개발 : 아시아본부, 미주본부, 유럽아프리카본부, 부사장직속, 석유개발연구원

득 가능			
현재 수행중인 직무에 대한 개인적인 성취감이 있음	.775	.298	.234
내 직무는 내 기술과 능력을 잘 활용하게 함	.769	.230	.298
수행중인 직무의 조직에 대한 기여를 알고 있다.	.660	.326	.056
업무수행시 직위 및 직무에 적합한 재량을 부여받음	.633	.384	.305
회사의 성공 및 발전을 위해 스스로 노력함	.586	.439	.023
내 능력 고려시 현재 업무량은 적절함	.520	.263	.502
우리 회사 직원과 임원의 신뢰 수준이 좋음	.231	.809	.160
고성과 직원들은 그에 합당한 보상을 받음	.193	.756	.222
우리 회사 직원과 상사의 신뢰 수준이 좋음	.352	.710	.188
직무에 대해 공정하게 평가받고 보상 받음	.295	.640	.356
직원의 아이디어와 제안을 장려함	.363	.632	.232
다른 회사에서 비슷한 조건(연봉, 직급 등)의 기회가 주어지더라도 우리 회사에 남을 것임	.499	.598	.096
팀내 업무를 처리하는데 현재 팀 인원은 적절함	.044	.171	.866
팀내 업무를 처리하는데 적합한 인력(전공/경력)으로 구성돼 있음	.218	.184	.796
회사 내 관련 부서간 업무분장(책임 영역)이 명확함	.299	.427	.519
초기 고유값	8.662	1.439	1.123
분산값(%)	50.952	8.466	6.603
누적 분산값(%)	50.952	59.418	66.021

<표 4-2>와 같이 초기 고유값이 1.0 이상인 3개의 요인이 도출되었으며, 총 17개의 문항 중 8개의 문항을 제거하였다.

첫째 요인은 개인성장 요인으로 요인적재값 0.769-0.829로 나타났다

으며 고유값은 8.662, 분산비율은 50.952%로 나타났다.

둘째 요인은 수직적인관계 요인으로 요인적재값 0.710-0.809로 나타났다으며 고유값은 1.439, 분산비율은 8.466%로 나타났다.

셋째 요인은 동료간의 관계를 나타내는 수평적인관계 요인으로 요인적재값 0.796-0.866로 나타났다으며 고유값은 1.123, 분산비율은 6.603%로 나타났다.

요인분석결과 3가지의 요인(개인성장 요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인)이 전체 분산의 66.02%를 설명되고 있는 것으로 타당성이 있는 것으로 평가되었다.

3. 신뢰도 검증

변수의 신뢰도 검증을 위하여 내적 일관성법을 이용하였는데 신뢰도계수로서 가장 널리 사용되는 Cronbach's Alpha 계수를 이용하였으며, 사회과학에서는 일반적으로 계수가 0.6이상이면 신뢰도가 있는 것으로 받아들인다고 볼 수 있다.

스트레스 요인과 직무성과에 대한 신뢰도를 검증한 결과는 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 스트레스요인과 직무성과에 대한 신뢰도 검증 결과

구분		항목	신뢰도
직무스트레스 요인	개인성장	4	0.909
	수직적인관계	3	0.822
	수평적인관계	2	0.765
직무성과	직무만족	3	0.872
	조직몰입	3	0.836

독립변수인 스테리스요인에 대한 신뢰도 검증 결과 신뢰도 계수인 Cronbach's Alpha의 값이 개인성장 요인은 0.909, 수직적인관계 요인은 0.765, 수평적인관계 요인은 0.765로 나타났으며, 종속변수인 직무만족에 대한 신뢰도 값도 0.872, 조직몰입에 대한 신뢰도 값은 0.836으로 본 연구에 사용된 모든 측정항목의 신뢰도가 만족할 만한 수준이다.

4. 변수간의 상관관계 분석

본 연구에서의 변수들 간의 관련성을 분석하기 위하여 Pearson의 상관관계 분석을 실시하였다.

<표 4-4> 변수의 상관관계 분석 결과

변수	조직몰입	직무만족	개인성장 요인	수직적 관계요인	수평적 관계요인
조직몰입	1	.743**	.500**	.633**	.144**
직무만족	.743**	1	.746**	.417**	.267**
개인성장요인	.500**	.746**	1	.000	.000
수직적관계요인	.633**	.417**	.000	1	.000
수평적관계요인	.144**	.267**	.000	.000	1

상관관계 분석 결과 독립변수인 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인 모두 종속변수와 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 수평적관계요인은 종속변수인 조직몰입과 직무만족에 약한 양적인 선형관계를 보이고 있는 것을 알 수 있다.

제 2 절 가설검증 및 분석

1. 직무만족에 대한 분석

1-1. 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인은 직무만족에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1(X_1^8) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3)$$

독립변수가 직무만족에 미치는 영향에 대한 분석 결과를 보게되면, 유의수준 0.05에서 모델에 대하여 80%의 설명력을 가지는 것을 알 수 있다.

매개변수를 독립변수로 하였을 때의 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 대한 차이에 대하여 분석한 결과는 <표 4-5>와 같다.

<표 4-5> 독립변수(3가지 요인)이 직무만족에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.895	.802	.800	.38612	.802	633.633	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	(상수)	3.527	.018		198.895	.000	3.493	3.562
	개인성장요인	.645	.018	.746	36.306	.000	.610	.679

8) X_1 : 개인성장요인, X_2 : 수직적관계요인, X_3 : 수평적관계요인

수직적 관계 요인	.361	.018	.417	20.326	.000	.326	.396
수평적 관계 요인	.231	.018	.267	13.024	.000	.196	.266

* 유의확률 : 0.05

독립변수인 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인이 증가할 수록 직무만족이 높아지는 것을 알 수 있으며, 유의확률 5%에서 통계적으로 유의미하다는 결론이 나타났다. 그 중에서도 상사와의 수직적인 관계나, 동료와의 수평적인 관계보다는 개인성장요인이 직무만족에서 가장 중요하다는 것을 개인이 느끼고 있다는 것으로 해석할 수 있다.

1-2. 인구통계학적 변수에 따라 직무만족에 차이가 있을 것이다.

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \text{인구통계학적 변수}$$

인구통계학적 변수들을 반영하여 중다선형회귀분석(Multiple Linear Regression) 결과는 <표 4-6>에서 알 수 있다.

<표 4-6> 독립변수(3가지 요인)와 인구통계학적 변수가 직무만족에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.900	.810	.805	.38140	.810	164.076	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
1	(상수)	3.379	.112		30.106	.000	3.159	3.600
	개인성장요인	.619	.020	.716	31.658	.000	.580	.657
	수직적관계요인	.346	.019	.401	18.677	.000	.310	.383
	수평적관계요인	.223	.018	.258	12.372	.000	.188	.259
	학력	.028	.037	.019	.752	.452	-.045	.102
	직급	-.041	.023	-.050	-1.735	.083	-.087	.005

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	근속년수	.055	.026	.062	2.134	.033	.004	.105
	전공과 관련 없음	-.103	.046	-.050	-2.260	.024	-.193	-.013
	국내지사	.103	.076	.056	1.364	.173	-.045	.251
	해외지사	.022	.078	.006	.281	.779	-.131	.174
	사무직	.038	.041	.021	.921	.358	-.043	.118
	기획관리본부	-.048	.053	-.022	-.908	.364	-.153	.056
	비촉사업본부	-.014	.070	-.008	-.196	.845	-.151	.124

* 유의확률 : 0.05

유의확률 5% 수준에서 근속년수가 올라갈 수록 직무만족도가 높아지는 것을 알 수 있으며, 전공과 무관할 수록 직무만족도가 낮아지는 것을 볼 수 있다. 이는 2010년부터 시행된 성과보상제도로 인하여 근속년수가 올라갈 수록 더 많은 책임감이 주어졌을 뿐만 아니라 한국 석유공사 대형화로 인하여 과거에 비하여 업무강도가 상당히 강화되었기 때문으로 분석된다.

하지만 본부조직군⁹⁾ 측면에서 보게되면 본부조직군에 따라서는 통계적으로 유의미하지 않은 결과가 도출되었는데, 본부조직군은 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 결론을 내릴 수 있으며, 국내지사, 해외지사, 직종, 학력도 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 보아 근속년수와 전공을 제외한 인구통계학적 변수는 직무만족에 영향을 미치지 않는 것을 알 수 있다.

9) 본부조직군 : 기획관리본부군(사장직속, 기획관리본부), 개발사업본부군(부사장직속, 아시아본부, 유럽아프리카본부, 미주본부, 석유개발연구원, 석유정보센터) 비촉사업본부군(비촉사업본부)으로 3분류로 구성

1-3. 각 본부조직군별 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{본부조직군}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{본부조직군}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{본부조직군}) + \text{인구통계학적 변수}$$

각 본부조직군별로 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 대한 차이에 대하여 분석한 결과는 <표 4-7>과 같다.

<표 4-7> 본부조직군이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.902	.814	.807	.37971	.814	110.924	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의확 률
		B	표준 오차	베타		
1	(상수)	3.256	.127		25.730	.000
	학력	.038	.038	.025	1.000	.318
	직급	-.036	.024	-.045	-1.540	.124
	근속년수	.045	.026	.052	1.749	.081
	전공과관련없음	.116	.046	.057	2.530	.012
	국내지사	.113	.077	.061	1.477	.140
	해외지사	.031	.079	.009	.391	.696
	사무직	.036	.041	.021	.884	.377
	기획관리본부	-.032	.077	-.015	-.418	.676
	개발사업본부	.003	.070	.002	.038	.970
	개인성장요인*기획관리본부	.646	.038	.367	17.160	.000
	개인성장요인*개발사업본부	.576	.029	.443	20.013	.000
	개인성장요인*비촉사업본부	.655	.033	.423	20.062	.000
	수직적관계*기획관리본부	.408	.038	.228	10.881	.000
	수직적관계*개발사업본부	.352	.027	.268	12.815	.000
	수직적관계*비촉사업본부	.293	.032	.193	9.222	.000
	수평적관계*기획관리본부	.223	.040	.118	5.584	.000
	수평적관계*개발사업본부	.240	.027	.192	9.010	.000
	수평적관계*비촉사업본부	.203	.032	.132	6.342	.000

* 유의확률 : 0.05

본부조직군별 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인의 직무만족에 대한 영향은 유의확률 5% 수준내에서 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었으며, 개인성장요인과 수평적인관계 요인은 본부조직군별로 큰 차이가 없으나, 수직적인관계 요인은 기획관리본부군과 비촉사업본부군에서 차이를 보이고 있는데, 이는 기획관리본부군은 본사에서 100% 근무가 이루어지고 있으나, 비촉사업본부군은 인원의 50% 이상이 국내 비촉지사에 근무하고 있어, 본사보다는 다소 자유스러운 근무분위기가 형성되고 있기 때문이라고 결론을 내릴 수 있다.

1-4. 전공/경력이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{전공관련유/무}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{전공관련유/무}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{전공관련유/무}) + \text{인구통계학적 변수}$$

전공/경력별로 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 대한 차이에 대하여 분석한 결과는 <표 4-8>과 같다.

<표 4-8> 전공/경력이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량				
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량		
1	.901	.812	.806	.38089	.812	131.901	.000		
모형			비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
			B	표준 오차				베타	하한값
1	(상수)		3.382	.124		27.348	.000	3.139	3.625

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
	B	표준 오차	베타			하한값	상한값
학력	.030	.038	.020	.800	.424	-.044	.104
직급	-.043	.023	-.053	-1.819	.070	-.089	.003
근속년수	.054	.026	.061	2.096	.037	.003	.104
국내지사	.090	.076	.049	1.184	.237	-.059	.239
해외지사	.032	.078	.009	.409	.683	-.121	.185
사무직	.031	.041	.017	.744	.457	-.050	.112
기획관리본부	-.039	.077	-.018	-.507	.612	-.190	.112
개발사업본부	.002	.070	.001	.034	.973	-.135	.140
전공무원	-.098	.050	-.048	-1.978	.048	-.196	-.001
개인성장*전공무원	.621	.023	.580	27.392	.000	.577	.666
개인성장*전공무원	.613	.037	.393	16.690	.000	.541	.686
수직관계*전공무원	.359	.021	.368	17.137	.000	.318	.400
수직관계*전공무원	.317	.039	.170	8.137	.000	.240	.393
수평관계*전공무원	.202	.021	.196	9.434	.000	.160	.244
수평관계*전공무원	.269	.034	.167	7.884	.000	.202	.336

* 유의확률 : 0.05

회귀분석 결과를 보게 되면 유의확률 5% 수준내에서 전공관련 여부에 따른 개인성장요인과, 수직적인관계, 수평적인관계 요인이 미치는 효과에 대하여 통계학적으로 유의미한 결과가 도출되었으며, 개인성장요인은 전공과의 관련유무와 상관없이 직무만족에 가장 큰 영향을 보이고 있고, 수직적인관계, 수평적인관계 요인도 개인성장요인보다는 다소 영향력이 낮지만 직무만족에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

1-5. 직종(사무직, 기술직) 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{직종}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{직종}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{직종}) + \text{인구통계학적 변수}$$

직종을 사무직과 기술직으로 분류하여 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 반영하여 직무만족에 미치는 영향을 분석하고자 회귀분석을 실시하였는데 그 결과는 <표 4-9>와 같다.

<표 4-9> 직종이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.902	.814	.808	.37901	.814	133.513	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	(상수)	3.375	.112		30.219	.000	3.156	3.595
	학력	.032	.037	.022	.870	.385	-.041	.106
	직급	-.041	.023	-.051	-1.753	.080	-.087	.005
	근속년수	.050	.026	.057	1.970	.049	.000	.101
	국내지사	.101	.076	.055	1.336	.182	-.048	.249
	해외지사	.038	.077	.011	.489	.625	-.114	.190
	사무직	.039	.041	.022	.959	.338	-.041	.119
	기획관리본부	-.043	.053	-.020	-.813	.416	-.148	.061
	비촉사업본부	-.002	.070	-.001	-.028	.977	-.140	.136
	전공관련없음	-.100	.046	-.049	-2.202	.028	-.190	-.011
	개인성장*사무직	.581	.028	.452	21.106	.000	.527	.635
	개인성장*기술직	.328	.013	.556	25.702	.000	.302	.353

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	수직적관계*사무직	.388	.030	.272	12.917	.000	.329	.447
	수직적관계*기술직	.163	.011	.300	14.344	.000	.141	.185
	수평적관계*사무직	.249	.030	.174	8.412	.000	.191	.307
	수평적관계*기술직	.102	.011	.188	9.050	.000	.080	.124

* 유의확률 : 0.05

유의확률 5% 수준내에서 직종은 통계적으로 유의미하지 않다는 결과가 도출되었으나, 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인을 고려하였을 때 통계학적으로 유의미한 결과가 도출되었다. 기술직 보다는 사무직에서 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인에 더 큰 영향이 있는 것으로 나타났다.

1-6. 근무환경(본사,국내지사,해외지사)이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 직무만족에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{근무환경}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{근무환경}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{근무환경}) + \text{인구통계학적 변수}$$

근무환경을 본사, 국내지사, 해외지사로 분류하여 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 반영하여 직무만족에 미치는 영향을 분석하고자 회귀분석을 실시하였는데 그 결과는 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> 근무환경이 반영된 매개변수가 직무만족에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.902	.814	.808	.38059	.814	110.296	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	(상수)	3.381	.113		29.904	.000	3.158	3.603
	개인성장요인	.614	.023	.710	26.281	.000	.568	.660
	수직적관계요인	.370	.022	.428	16.565	.000	.326	.413
	학력	.039	.038	.026	1.039	.300	-.035	.114
	직급	-.043	.024	-.053	-1.823	.069	-.089	.003
	근속년수	.050	.026	.057	1.928	.054	-.001	.101
	국내지사	.134	.076	.073	1.753	.080	-.016	.284
	해외지사	.044	.089	.013	.495	.621	-.131	.219
	사무직	.036	.041	.021	.883	.378	-.044	.117
	기획관리본부	-.049	.053	-.023	-.923	.357	-.153	.055
	비촉사업본부	-.030	.070	-.017	-.432	.666	-.168	.108
	전공관련없음	-.106	.046	-.052	-2.319	.021	-.196	-.016
	개인성장*국내지사	.032	.041	.019	.779	.436	-.048	.112
	개인성장*해외지사	-.020	.080	-.006	-.255	.799	-.177	.136
	수직적관계*국내지사	-.092	.042	-.054	-2.174	.030	-.176	-.009
	수직적관계*해외지사	.015	.091	.004	.169	.866	-.164	.195
	수평적관계*본사	.244	.022	.225	10.899	.000	.200	.289
	수평적관계*국내지사	.184	.033	.114	5.555	.000	.119	.249
	수평적관계*해외지사	.192	.074	.062	2.581	.010	.046	.338

* 유의확률 : 0.05

유의확률 5% 수준내에서 수직적관계요인은 국내지사, 수평적관계요인은 본사, 국내지사, 해외지사 모두 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었으며, 수평적인 관계요인은 직무만족에 정(+)적인 영향을 미치나, 수직적인 관계요인은 국내지사 직원들에게 미미하지만 부(-)적인 영향이 있는 것으로 나타났다.

2. 조직몰입에 대한 분석

2-1. 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인은 조직몰입에 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

$$Y_1 = a_0 + a_1(X_1) + a_2(X_2) + a_3(X_3)$$

독립변수가 조직몰입에 미치는 영향에 대한 분석 결과를 보게 되면, 유의수준 0.05에서 모델에 대하여 67%의 설명력을 가지는 것을 알 수 있다.

매개변수를 독립변수로 하였을 때의 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 대한 차이에 대하여 분석한 결과는 <표 4-11>과 같다.

<표 4-11> 독립변수(3가지 요인)이 조직몰입에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의 확률 F 변화량
1	.819	.672	.669	.51440	.672	320.287	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	(상수)	3.788	.024		160.307	.000	3.741	3.834
	개인성장요인	.448	.024	.500	18.921	.000	.401	.494
	수직적관계요인	.566	.024	.633	23.941	.000	.520	.613
	수평적관계요인	.129	.024	.144	5.450	.000	.082	.175

* 유의 확률 : 0.05

유의확률 5% 수준내에서 독립변수인 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인이 증가할 수록 조직몰입이 높아지는 것을 알 수 있다. 조직몰입은 분석결과에 있어 차이가 있는데 직무만족은 개인 성장요인이 가장 큰 정(+)적인 영향을 주고 있었으나, 조직몰입에 있어서는 개인성장요인보다는 수직적관계요인이 가장 큰 정(+)적인 영향을 주고 있는 것으로 분석되었다.

2-2. 인구통계학적 변수에 따라 조직몰입에 차이가 있을 것이다.

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \text{인구통계학적 변수}$$

인구통계학적 변수들을 반영하여 중다선형회귀분석(Multiple Linear Regression) 결과는 <표 4-12>에서 알 수 있다.

<표 4-12> 독립변수(3가지 요인)과 인구통계학적 변수가
조직몰입에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.833	.694	.0686	.50107	.694	87.251	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
1	(상수)	3.776	.147		25.603	.000	3.486	4.066
	개인성장요인	.455	.026	.509	17.717	.000	.405	.505
	수직적관계요인	.545	.024	.609	22.370	.000	.497	.593
	수평적관계요인	.130	.024	.145	5.466	.000	.083	.176
	학력	-.066	.049	-.042	-1.332	.183	-.162	.031
	직급	.061	.031	.073	1.991	.047	.001	.122
	근속년수	-.030	.034	-.033	-.896	.371	-.096	.036
	전공관련없음	.180	.060	.085	2.990	.003	.062	.298

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	국내지사	.239	.099	.125	2.406	.017	.044	.434
	해외지사	.264	.102	.074	2.596	.010	.064	.465
	사무직	-.033	.054	-.018	-.616	.538	-.139	.073
	기획관리본부	-.025	.070	-.011	-.355	.723	-.162	.113
	비축사업본부	-.047	.092	-.025	-.507	.612	-.227	.134

* 유의확률 : 0.05

조직몰입은 회사에 대한 충성도를 의미하는 것으로 변수에 대하여 정의하였다.

유의확률 5% 수준내에서 직급이 올라갈 수록 조직몰입이 증가하는 것으로 나타났으며, 전공과는 무관한 것으로 나타났으며, 국내와 해외지사 직원들간 큰 차이는 없는 것으로 나타났다.

2-3. 각 본부조직군별 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{본부조직군}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{본부조직군}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{본부조직군}) + \text{인구통계학적 변수}$$

각 본부조직군별로 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 대한 차이에 대하여 분석한 결과는 <표 4-13>과 같다.

<표 4-13> 본부조직이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.835	.697	.685	.50233	.697	58.082	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
1	(상수)	3.899	.167		23.288	.000	3.570	4.228
	학력	-.057	.050	-.036	-1.138	.256	-.155	.041
	직급	.057	.031	.068	1.823	.069	-.004	.119
	근속년수	-.028	.034	-.031	-.809	.419	-.095	.040
	전공관련있음	-.186	.061	-.087	-3.053	.002	-.305	-.066
	국내지사	.246	.101	.129	2.426	.016	.047	.445
	해외지사	.245	.104	.069	2.355	.019	.041	.449
	사무직	-.027	.055	-.015	-.503	.615	-.135	.080
	기획관리본부군	.012	.102	.005	.113	.910	-.189	.213
	개발사업본부군	.048	.093	.026	.514	.608	-.135	.231
	개인성장*기획관리	.408	.050	.224	8.198	.000	.310	.506
	개인성장*개발사업	.488	.038	.362	12.807	.000	.413	.563
	개인성장*비촉사업	.440	.043	.275	10.198	.000	.355	.525
	수직관계*기획관리	.587	.050	.317	11.817	.000	.489	.684
	수직관계*개발사업	.544	.036	.400	14.985	.000	.473	.616
	수직관계*비촉사업	.521	.042	.332	12.393	.000	.438	.604
	수평관계*기획관리	.095	.053	.049	1.800	.073	-.009	.199
	수평관계*개발사업	.147	.035	.113	4.165	.000	.077	.216
	수평관계*비촉사업	.107	.042	.067	2.527	.012	.024	.190

* 유의확률 : 0.05

본부조직군별 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인의 조직몰입에 대한 영향은 유의확률 5% 수준내에서 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었으며, 개인성장요인, 수평적인관계 요인, 수직적인관계 요인은 본부조직군별로 큰 차이가 없으나, 수직적인관계 요인이 가장 영향력이 크며, 개인성장요인이 두번째, 수평적인관계가 조직몰입에 가장 작은 영향을 보이고 있다.

2-4. 전공/경력이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적 관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{전공관련유/무}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{전공관련유/무}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{전공관련유/무}) + \text{인구통계학적 변수}$$

전공/경력이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 대한 차이에 대하여 분석한 결과는 <표 4-14>와 같다.

<표 4-14> 전공/경력이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.834	.696	.686	.50170	.696	69.747	.000

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
	B	표준 오차	베타			하한값	상한값
(상수)	3.726	.163		22.876	.000	3.406	4.047
1 학력	-.070	.050	-.045	-1.416	.157	-.168	.027
직급	.062	.031	.074	2.006	.045	.001	.123
근속년수	-.030	.034	-.033	-.888	.375	-.096	.036
전공무관	.164	.066	.077	2.498	.013	.035	.293
국내지사	.247	.100	.129	2.465	.014	.050	.443
해외지사	.256	.102	.072	2.497	.013	.055	.457
사무직	-.026	.054	-.014	-.475	.635	-.132	.081
기획관리본부군	.026	.101	.012	.256	.798	-.173	.225
개발사업본부군	.053	.092	.029	.574	.566	-.128	.234
개인성장*전공무관	.457	.030	.412	15.288	.000	.398	.516
개인성장*전공무관	.451	.048	.279	9.313	.000	.356	.546
수직관계*전공무관	.543	.028	.537	19.665	.000	.489	.597
수직관계*전공무관	.537	.051	.279	10.478	.000	.436	.638
수평관계*전공무관	.150	.028	.141	5.323	.000	.095	.205
수평관계*전공무관	.078	.045	.047	1.740	.082	-.010	.166

* 유의확률 : 0.05

회귀분석 결과를 보게 되면 유의확률 5% 수준내에서 전공관련 여부에 따른 개인성장요인과, 수직적인관계, 수평적인관계 요인이 미치는 효과에 대하여 통계학적으로 유의미한 결과가 도출되었으며, 수직적인관계 요인이 가장 큰 영향을 보이고 있고, 수평적인관계 요인도 다소 영향력이 낮지만 조직몰입에 영향을 미치고 있는 것으로 나타났다.

2-5. 직종(사무직, 기술직) 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y_1 = a_0 + a_1(X_1) + a_2(X_2) + a_3(X_3) + a_4(\text{개인성장요인} \times \text{직종}) + a_5(\text{수직적관계요인} \times \text{직종}) + a_6(\text{수평적관계요인} \times \text{직종}) + \text{인구통계학적 변수}$$

직종을 사무직과 기술직으로 분류하여 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 반영하여 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고자 회귀분석을 실시하였는데 그 결과는 <표 4-15>와 같다.

<표 4-15> 직종이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.835	.698	.688	.50005	.698	70.414	.000

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
1	(상수)	3.782	.147		25.665	.000	3.492	4.071
	학력	-.062	.049	-.040	-1.251	.212	-.158	.035
	직급	.062	.031	.074	2.006	.045	.001	.123
	근속년수	-.037	.034	-.041	-1.099	.272	-.103	.029

모형		비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
		B	표준 오차	베타			하한값	상한값
	전공관련없음	.178	.060	.084	2.970	.003	.060	.297
	국내지사	.255	.100	.134	2.557	.011	.059	.451
	해외지사	.286	.102	.080	2.801	.005	.085	.487
	사무직	-.026	.054	-.014	-.488	.625	-.132	.080
	기획관리본부군	-.012	.070	-.005	-.167	.868	-.150	.126
	비촉사업본부군	-.046	.093	-.025	-.495	.621	-.229	.137
	개인성장*사무직	.469	.036	.352	12.909	.000	.398	.540
	개인성장*기술직	.224	.017	.367	13.305	.000	.191	.257
	수직적관계*사무직	.607	.040	.410	15.298	.000	.529	.685
	수직적관계*기술직	.256	.015	.454	17.051	.000	.226	.285
	수평적관계*사무직	.163	.039	.110	4.164	.000	.086	.239
	수평적관계*기술직	.057	.015	.102	3.844	.000	.028	.086

* 유의확률 : 0.05

회귀분석 결과를 보게 되면 유의확률 5% 수준내에서 개인성장요인, 수직적관계 요인, 수평적관계 요인은 사무직과 기술직과는 무관하게 조직몰입에 정(+)적인 영향을 보이고 있는 것으로 나타났으며, 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었다. 특히 사무직과 기술직 모두 수직적인 관계요인이 조직몰입에 가장 큰 영향이 있는 것으로 나타났다.

2-6. 근무환경(본사,국내지사,해외지사)이 반영된 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인들이 조직몰입에 미치는 영향에 차이가 있을 것이다.

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1(X_1) + \alpha_2(X_2) + \alpha_3(X_3) + \alpha_4(\text{개인성장요인} \times \text{근무환경}) + \alpha_5(\text{수직적관계요인} \times \text{근무환경}) + \alpha_6(\text{수평적관계요인} \times \text{근무환경}) + \text{인구통계학적 변수}$$

근무환경을 본사, 국내지사, 해외지사로 분류하여 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인에 반영하여 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고자 회귀분석을 실시하였는데 그 결과는 <표 4-16>와 같다.

<표 4-16> 근무환경이 반영된 매개변수가 조직몰입에 미치는 영향

모형	R	R 제곱	수정된 R 제곱	추정값의 표준오차	통계량 변화량		
					R 제곱 변화량	F 변화량	유의확률 F 변화량
1	.838	.703	.691	.49737	.703	59.754	.000

모형	비표준화 계수		표준화 계수	t	유의 확률	B에 대한 95.0% 신뢰구간	
	B	표준 오차	베타			하한값	상한값
(상수)	3.797	.148		25.701	.000	3.507	4.087
개인성장요인	.478	.031	.535	15.665	.000	.418	.538
수직적관계요인	.579	.029	.648	19.873	.000	.522	.637
학력	-.058	.049	-.037	-1.173	.241	-.155	.039
직급	.063	.031	.075	2.039	.042	.002	.123
근속년수	-.043	.034	-.048	-1.273	.204	-.110	.024
전공관련없음	.185	.060	.087	3.092	.002	.067	.303
국내지사	.258	.100	.135	2.587	.010	.062	.454
해외지사	.144	.117	.040	1.232	.218	-.085	.373
사무직	-.033	.054	-.018	-.615	.539	-.138	.072
기획관리본부군	-.021	.069	-.009	-.296	.767	-.157	.116
비촉사업본부군	-.041	.092	-.022	-.449	.653	-.222	.139
개인성장*국내지사	-.054	.053	-.031	-1.017	.310	-.159	.051
개인성장*해외지사	-.044	.104	-.012	-.419	.675	-.248	.161
수직적관계*국내지사	-.077	.056	-.044	-1.389	.166	-.186	.032
수직적관계*해외지사	-.266	.119	-.059	-2.230	.026	-.501	-.032
수평적관계*본사	.120	.029	.106	4.084	.000	.062	.177
수평적관계*국내지사	.109	.043	.065	2.515	.012	.024	.194
수평적관계*해외지사	.349	.097	.110	3.602	.000	.159	.540

* 유의확률 : 0.05

회귀분석 결과를 보게 되면 유의확률 5% 수준내에서 수평적관계요인이 본사, 국내지사, 해외지사의 조직몰입에 영향을 미친다는 결과가 도출되었으며, 통계적으로 유의미한 것으로 나타났다. 해외지

사 직원들의 조직몰입에 수평적관계 요인이 가장 큰 영향을 보이고 있으나, 수직적인 관계요인은 부(-)적인 영향을 보이고 있는 것으로 결과가 나타났다.

제 5 장 결 론

제 1 절 연구결과의 요약

본 연구는 학국석유공사 직원들의 직무스트레스가 직무성과인 직무만족에 미치는 영향을 고찰하기 위하여 직무스트레스의 유형을 독립변수로 설정하고 직무만족과 조직몰입을 종속변수로 설정하였다. 그리고 인구통계학적 변수들을 각각의 독립변수에 반영하여 종속변수에 미치는 영향을 분석하기 위하여 매개변수를 수립하였다. 직무스트레스에 대하여 3가지 요인을 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인으로 선정하였으며, 직무성과인 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향을 보고자 규명하였다.

이를 위해 국내 뿐만 아니라 해외에서 근무하는 직원들을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인별 직무성과에 미치는 영향, 3가지 요인과 인구통계학적 변수를 반영한 매개변수가 직무성과에 미치는 영향을 분석하기 위해 중다선형회귀분석(Multiple Linear Regression)을 실시하였다. 분석결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 직무만족에는 개인성장요인이 가장 큰 영향을 주고 있으며, 조직몰입에는 수직적관계요인이 가장 큰 영향을 주고 있다.

둘째, 직무만족도는 근속년수가 올라갈 수록 높아지는 정(+)적인

영향이 있으나, 본부조직군은 직무만족에 영향을 미치지 않고 있음을 알 수 있다. 또한 전공과 무관할 수록 직무만족도가 낮아지는 것을 알 수 있다. 조직몰입은 직급이 올라갈 수록 증가하며, 전공과는 무관하며, 국내와 해외지사 직원들간의 차이는 없는 것으로 나타났다.

셋째, 학력은 직무만족과 조직몰입에 영향이 없는 것으로 나타났으며, 학력이 반영된 매개변수도 직무만족과 조직몰입에 무관한 것으로 나타났다.

넷째, 직급은 직무만족과 조직몰입에 영향이 없는 것으로 나타났으며, 직급이 반영된 매개변수도 직무만족과 조직몰입에 무관한 것으로 나타났다.

다섯째, 근속은 직무만족에는 정(+)적인 영향을 미치고 있으나, 조직몰입에는 무관한 것으로 나타났으며 근속이 반영된 매개변수도 직무만족과 조직몰입에 영향이 없는 것으로 나타났다.

여섯째, 직무만족에는 본부조직군별로 큰 차이는 없으나, 직무만족에는 개인성장요인, 수직적관계요인, 수평적관계요인 순으로 정(+)영향이 있으며, 조직몰입에는 수직적관계요인, 개인성장요인, 수평적관계요인 순으로 정(+)적인 영향이 있는 것으로 나타났다.

일곱째, 개인직무와 전공/경력의 관련성에 대하여 전공과의 관련성과 상관없이 직무만족과 조직몰입에 정(+)적인 영향을 보이고 있으며, 직무만족에는 개인성장요인이, 조직몰입에는 수직적인관계 요인이 가장 크게 작용하는 것을 알 수 있다.

여덟째, 직무만족에 있어서 사무직과 기술직 모두 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인 순으로 정(+)적인 영향을 보이고 있으며, 조직몰입에는 사무직과 기술직 모두 수직적인관계 요인, 개인성장요인, 수평적인 관계 요인 순으로 정(+)적인 영향을 보이는 것으로 결과가 도출되었다.

아홉째, 국내지사 및 해외지사 모두 개인성장요인과 수직적관계요인은 통계적으로 유의미하지 않은 것으로 결과가 도출되었으나, 수평적관계요인은 모두 통계적으로 유의미한 결과가 도출되었는데 직무만족에서는 본사직원들에게 있어 수평적관계요인이 가장 크게 작용한, 조직몰입에 있어서는 수평적관계요인이 해외지사직원들에게 가장 크게 작용하는 것으로 도출되었다.

이를 표로 요약하면 <표 5-1>과 같다.

<표 5-1> 결과요약표

구분	직무만족	조직몰입
가설1-1 2-1	개인성장요인	수직적관계요인
가설1-2 2-2	근속년수 전공	직급

<매개변수의 영향>

- 인구통계학적 변수*3가지 요인의 독립변수

본부조직 가설1-3 2-3	①개인성장요인 ②수직적관계 요인 ③수평적관계 요인	①수직적관계 요인 ②개인성장요인 ③수평적관계 요인
전공관련 가설1-4 2-4	개인성장요인	수직적인관계 요인
직종 가설1-5 2-5	①개인성장요인 ②수직적관계 요인 ③수평적관계 요인	①수직적관계 요인 ②개인성장요인 ③수평적관계 요인
근무환경 가설1-6 2-6	수평적관계 요인	수평적관계 요인

* 근무환경 : 본사, 국내지사, 해외지사

제 2 절 연구의 의의

본 연구는 다음과 같은 의의가 있다고 할 수 있다.

한국석유공사 직원들을 대상으로 한 설문조사에서 설문항목을 개인적인 관점과 조직의 수직·수평적인 관점으로 분류하여 개인성장요인, 수직적인관계 요인, 수평적인관계 요인의 3가지 요인독립변수로 선정하여 이들이 직원들의 직무만족도와 조직몰입도에 어떠한 영향을 미치고 있는지 분석하고, 독립변수에 인구통계학적 변수를 반영한 매개변수를 수립하여 이들이 종속변수에 어떠한 영향을 주는가에 대하여 세부적으로 분석했다는 점에 있다.

2010년 성과보상제도 도입으로 인하여 본부, 처실, 팀간 경쟁이 격화되고 있을 뿐만 아니라 전직원에 대한 개인성과평가 시행으로 인하여 조직의 범위를 벗어난 개인간에도 경쟁이 심화되어 종업원들의 직무에 대한 만족과 조직에 대한 몰입에 대한 분석결과 아직까지는 공공기관에 있어서는 개인적인 성장요인 보다는 수직적인관계와 수평적인관계요인이 직무만족과 조직몰입에 중요한 영향을 미치고 있는 것으로 분석한 것에 의의가 있다고 할 수 있다.

제 3 절 연구의 한계 및 미래 연구방향

본 연구를 수행하기 위하여 설문조사를 통해서 실증분석을 하였지만 다음과 같은 한계를 지니고 있다.

첫째, 본 연구의 설문조사에 참가한 종업원들이 전체 인원이 아니라는 점이다. 특히 해외에 있는 직원들이 많이 참여하지 못한 것에 한계점이 있었다.

둘째, 스트레스 요인을 조직 전반적인 사항이 아니라 개인을 중심으로 한 수직적인관계요인과 수평적인관계요인으로 제한한 것에 대한 한계점이 있었는데, 이는 향후 설문항목에 대하여 면밀한 검토를 통하여 보완해야 할 사항이라고 할 수 있다.

셋째, 급격한 제도 변화를 겪은지 1년 후에 시행한 설문조사를 바탕으로 한 것으로 과거의 누적치가 없다는 것에 한계가 있었다. 향후에는 데이터의 신뢰성을 높이기 위해서는 최소한 3년치의 데이터를 가지고 분석할 필요가 있을 것 같다.

넷째, 설문항목이 너무 주관적이라고 할 수 있다. 이론적 배경을 바탕으로 하여 설문항목을 좀 더 세분화할 필요가 있다.

다섯째, 여러기관을 대상으로 하지 않고, 한국석유공사 직원들만 대상으로 한 것이므로 비교대상이 없다는 것에 한계가 있다고 할 수 있다. 향후에는 공사와 동일한 공공기관들을 대상으로 설문을 실시할 필요가 있으며, 가능하다면 민간기업과의비교도 필요할 것으로 보인다.

참 고 문 헌

- 김홍길 (2010), “직무스트레스가 직무만족도에 미치는 영향_한중비교”
석사학위 논문, 경상대학교 대학원.
- 김광진 (2011), “직무스트레스 관리를 통한 작업능력 향상방안에 관한 연구”, 석사학위 논문, 부경대학교 대학원.
- 최윤정 (2011), “개인적 특성이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향 - 피부미용 종사자를 중심으로 -”, 석사학위 논문, 서경대학교 대학원.
- 소림 (2010), “직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구”, 석사학위, 원광대학교 대학원.
- 고종욱 (2006), “직무스트레스와 산출간 관계에서의 조직몰입의 조절역할”, 「한국행정학보」 제40권 제2호 147~166.
- 옥원호·김석용 (2001), “지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입에 관한 연구”.
「한국행정학보」 35(4):255~273.
- 장경채 (1990), “종업원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”, 「대한경영학회지」 3호 95~128.
- 변중현 (2008), “직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”-
인적자원개발 담당자를 중심으로 - 석사학위논문,
연세대학교 대학원.
- 이부연 (2008), “공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향”- 외교통상부를 중심으로 -, 석사학위논문,
동국대학교 대학원.

- 우정임 (2011), “직무스트레스와 직무만족의 관계 연구” -
대학행정직원을 중심으로 -, 석사학위논문,
강원대학교 정보과학·행정대학원.
- 허찬영·박재욱 (2008), “직무스트레스 요인이 직무스트레스 결과에
미치는 영향”, - 예방관리전략의 조절효과를
중심으로 -,
「한국인적자원관리학회」 인적자원관리연구
제15권 제2호 197~224.
- 유현숙 (2010), “사회복지직 공무원의 직무스트레스가 직무성과에
미치는 영향”, 박사학위논문, 백석대학교
기독교전문대학원.
- 김수강 (2010), “공무원의 직무스트레스가 직무만족에 미치는
영향에 관한 연구”, 석사학위논문, 경북대학교
행정대학원.
- 이제윤 (2011), “조직문화 유형이 조직효과성에 미치는 영향에 관한
연구 : 공항운영 공기업을 대상으로”, 석사학위논문,
서울대학교 행정대학원
- 우수명 (2010), “마우스로 잡는 PASW 18.0”, 「인간과 복지」
한국석유공사 직무만족도 조사결과 (2011)
한국석유공사 EAP 온라인 심사 결과 (2011)

부 록

직무만족도에 대한 설문조사

직업은 우리 삶에 중요한 영역이며 활동하는 시간 중 대부분을 보내게 됩니다. 직장은 우리의 더 나은 삶에 영향을 주게 되고 이를 통해 회사에 더 큰 기여를 함으로써함께 성공을 공유할 수 있습니다.

이에 여러분의 직무 만족도와 몰입도를 조사하고자 합니다. 본 조사를 통한 여러분의 귀중한 의견은 회사의 바람직한 발전방향을 만드는데 도움을 줄 것입니다.

이 조사에 포함된 질문에는 맞고 틀리는 답이 있는 것이 아니며, 응답해 주신 내용은 통계를 내는 데만 사용되고 그 외의 목적에는 절대로 사용되는 일이 없으니 ‘평소 느끼는 바’를 기입해 주시면 되겠습니다.

설문 작성에 앞서서 몇가지 부탁드립니다.

- 23지의 질문들 모두에 답해 주십시오. 응답에는 10분 정도가 소요될 것입니다.
- 다른 분들과 의견을 나누지 마시고 개인적으로 느끼는 것을 있는 그대로 작성해 주시기 바랍니다.
- 질문에 대해 여러분이 답변해주는 판단기준을 명심해 주셔서 같은 판단기준으로 답해주시기 바랍니다.

* 전혀 그렇지 않다 1점, 별로 그렇지 않다 2점, 보통이다 3점, 대체로 그렇다 4점, 매우그렇다 5점이며 해당란에 ✓ 해 주십시오.

연번	설문항목	1	2	3	4	5
1	나는 우리 회사를 위해 일하는 것을 자랑스럽게 여긴다.					
2	나는 다른 사람들에게 우리 회사를 일하기 좋은 직장으로 추천할 것이다.					
3	나는 우리 회사의 장기적인 성공을 확신한다.					
4	회사의 성공 및 발전을 위해 스스로 노력하고 있다.					
5	우리 회사에서 높은 성과를 보인 직원들은 그에 합당한 보상을 받는다.					
6	우리 회사의 직원과 임원 사이의 신뢰 수준은 좋은 편이다.					
7	우리 회사의 직원과 상사 사이의 신뢰 수준은 좋은 편이다.					
8	우리 회사는 직원의 아이디어와 제안을 장려한다.					
9	나는 다른 회사에서 비슷한 조건(연봉, 직급 등)의 기회가 주어지더라도 우리 회사에 남을 것이다.					
10	현재 우리 회사를 다른 회사와 비교해서 평가한다면 나는 전반적으로 우리 회사에 만족한다.					
11	현재 수행하고 있는 직무는 개인적인 성취감을 준다.					
12	현재 수행하고 있는 직무는 내 적성에 맞다.					
13	내 직무는 내 기술과 능력을 잘 활용하게 해준다.					
14	내 능력을 고려할 때 현재 업무량은 적절하다.					
15	직무를 수행하면서 새로운 지식과 기술을 획득할 수 있다.					
16	직무를 통하여 개인적 성장이 가능하다.					
17	업무수행시 내 직위 및 직무에 적합한 재량을 부여받고 있다.					

연번	설문항목	1	2	3	4	5
18	수행하고 있는 직무가 조직 전반에 어떻게 기여하고 있는지 알고 있다.					
19	수행하고 있는 직무에 대해 공정하게 평가받고 보상 받는다.					
20	전반적인 사항을 볼 때 나는 내 직무에 만족한다.					
21	팀내 업무를 처리하는데 현재 팀 인원은 적절하다.					
22	팀내 업무를 처리하는데 적합한 인력(전공/경력)으로 구성돼 있다.					
23	회사 내 관련 부서간 업무분장(책임영역)이 분명하다.					

[응답자 배경 정보]

응답자의 개인에 대한 정보 조사 항목입니다.

기록하신 내용은 공개되지 않으며 이 내용은 조사결과를 분류, 정리하는데만 사용할 것입니다.

적절한 곳에 체크해 주시기 바랍니다.

학력	①고졸 이상, ②대졸 이상, ③석,박사 이상
직종	①사무직(상경계), ②사무직(상경계 외), ③기술직(개발관련) ④기술직(건설관련)
직무	①본인 전공 또는 경력과 관련 있는 직무 수행 중 ②본인 전공 또는 경력과 관련 없는 직무 수행 중
자격증	①직무 관련 자격증 보유 ②직무 관련 자격증 미보유
근무환경	①본사 ②국내지사 ③해외사무소
직급	①6급 이하 ②5급 ③4급 ④3급이상
근속년수	①1년 미만 ②1년 - 5년 ③5년 - 10년 ④10년 이상
소속	①사장 직속 ②기획관리본부 ③아시아본부 ④미주본부 ⑤유럽아프리카본부 ⑥비축사업본부 ⑦부사장 직속(연구원 제외) ⑧석유개발연구원

Abstract

Analysis of the effect of Stress variables on job satisfaction and organizational commitment.

– Based on the Korea National Oil Corp –

성 명 Jong-hyub Lee
Department of Public Enterprise Policy
The Graduate School
of Public Administration
Seoul National University

This study was carried out to verify whether impact on job satisfaction and organizational commitment in the effect of any adjustment parameters.

And this was based on the results of research on job stress, job satisfaction and organizational commitment to draw implications.

Through the theoretical study of job stress factors, divided into three types, the independent variables selected, and demographic variables to reflect the parameters is established, these parameters are dependent variables to analyze the research model and hypotheses.

I surveyed Korea National Oil Corporation employees to achieve the purpose of this study and to test the

hypothesis.

Among three kinds of factors (personal growth factors, vertical relationship factors, horizontal relationship of the factors) affecting job satisfaction, personal growth factors are the most significant, and in organizational commitment.

Demographic variables that reflect an analysis of the moderating effects of the parameters,

First, the individual growth factors give the greatest impact on job satisfaction, and vertical relationships have the greatest impact on organizational commitment.

Second, the higher the tenure, job satisfaction was higher. But the headquarters organization group has no effect on job satisfaction. In addition, employee's major was related to job satisfaction. There was high satisfaction on job satisfaction among long-serving employees, and there was no differences between the staffs of domestic and overseas branches.

Third, the academic job satisfaction and organizational commitment was found to have no effect on the educational level parameter.

Fourth, the position was found to have no effect on the

job satisfaction and organizational commitment, and parameter that reflects rank was found to have no effect on the job satisfaction and organizational commitment.

Fifth, tenure on job satisfaction was in the positive (+), but parameter that reflects tenure was found to have no effect on the job satisfaction and organizational commitment.

Sixth, there was no great difference in job satisfaction of the headquarters organization. But job satisfaction in the personal growth factors, vertical relationship factors, horizontal relationship factors, followed by a positive impact.

Seventh, the personal duties and major / career was in the positive (+) on job satisfaction and organizational commitment. The greatest impact on job satisfaction were personal growth factors and in organizational commitment were vertical relationship factors.

Eighth, personal growth, vertical relationships, horizontal relationships in order of factors positively influence on job satisfaction. But vertical relationships, personal growth, horizontal relationships in order of factors positively influence on organizational commitment.

Ninth, both personal growth factors were not being

statistically significant both the domestic offices and overseas branches, but the horizontal relationship factors were all statistically significant results for employees both the domestic offices and overseas branches.

Horizontal relationship factors had a huge influence on domestic employees in job satisfaction, but had the same influence of overseas employees in organizational commitment.

Key words: individual growth factors, vertical relationship factors, horizontal relationship factors, job satisfaction, organizational commitment

Student Number : 2011-22276